GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

N° 1044 -2016-GRC/DIRESA/DG

# RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Callao, 14 de Noviembre de 2016

Visto, el Informe N° 003-2016-GRC/DIRESA/DG/KJDR, de fecha 07 de Noviembre de 2016, emitido por el Médico Asesor de la Dirección Regional, que remite la propuesta de la Resolución Directoral que aprueba la Implementación de la Metodología de Gestión Productiva de Servicios de Salud en la Dirección Regional de Salud del Callao; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, los artículos II y IV del Título Preliminar de la Ley N° 26842-Ley General de Salud, establecen que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. Asimismo, es responsabilidad del Estado, promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1161 – Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud, establece que, el Ministerio de Salud es un órgano del Poder Ejecutivo, con personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal;

R. LAMA M.

Que, asimismo el artículo 5° del citado Decreto Legislativo, establece que, el Ministerio de Salud, formula, planea, dirige, coordina, ejecuta, supervisa, y evalúa la política nacional y sectorial de Promoción de la Salud, Prevención de Enfermedades, Recuperación y Rehabilitación de la Salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno. Dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, la gestión de los recursos del sector, así como para el otorgamiento y reconocimiento de derechos, fiscalización, sanción y ejecución coactiva en las materias de su competencia;

C. QUIÑONES M.

Que, el artículo 5°, de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, en relación a su misión, establece que por ésta los gobiernos regionales, organizan y conducen la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas en el marco de las políticas naciones y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región; asimismo, el inciso g) del artículo 9° de la citada Ley, en cuanto a las competencias constitucionales dispone que los gobiernos regionales son competentes para promover y regular actividades y/o servicios en materia de salud, entre otros, conforme a Ley;

R. CUYA C.

Que, de acuerdo al artículo 49°, incisos a), b) y c) de la Ley N° 27867, los Gobiernos Regionales, en materia de Salud, son competentes para formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar las políticas de salud de la región en concordancia con las políticas de salud de la región en concordancia con las políticas nacionales y los planes sectoriales; formular y concertar concertadamente el Plan de Desarrollo Regional de Salud y coordinar las acciones de salud integral en el ámbito regional, respectivamente;

C. CRUCINEZ T.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 003-2009/MINSA, publicada el 10 de enero de 2009, se declaró que el Gobierno Regional del Callao culminó el proceso de transferencia de las funciones sectoriales en materia de salud contenidas en el Plan Anual de Transferencia de Competencias

Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2007, aprobada por Decreto Supremo N° 036-2007-PCM, las cuales se precisan en el "Acta de Entrega y Recepción de Funciones Sectoriales y Recursos del Ministerio de Salud al Gobierno Regional del Callao", en tal virtud el Gobierno Regional del Callao es competente para el ejercicio de la totalidad de funciones en materia de salud, que dispone el artículo 49° de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales;

La Metodología de Gestión Productiva de Servicios de Salud (MGPSS), es un método de gestión que permite orientar a los gerentes de salud en la organización y gestión óptima de sus instituciones de salud. La Metodología concibe a la organización de salud como una empresa productiva, desarrolla herramientas que proveen a los gestores en salud una visión estratégica del manejo de los establecimientos de salud;

En ese sentido, resulta necesario implementar un sistema de información gerencial integrado con una Metodología de Gestión Productiva acorde a las necesidades de la gestión de la Dirección Regional de Salud del Callao, en todos sus niveles, la cual permitirá mejorar indicadores de salud, financieros, entre otros, con criterios de eficacia y eficiencia;

Que, a través del Informe de vistos, el Asesor Médico de la Dirección Regional de la DIRESA-Callao, remite el proyecto de "Directiva Administrativa para la Implementación de la Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud en la Dirección Regional de Salud del Callao"; a efectos de que sea aprobado a través del acto resolutivo correspondiente;

Estando a lo propuesto por el Asesor Médico de la Dirección Regional de Salud del Callao;

Con el visado del Director Ejecutivo de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud del Callao;

En uso de las atribuciones y facultades conferidas al Director General de la Dirección Regional de Salud del Callao, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 000090-2016;

C. QUIÑONES M.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Apruébese la Directiva Administrativa N° 008-2016-GRC/DIRESA/DG, "Directiva Administrativa para la Implementación de la Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud, en la Dirección Regional de Salud del Callao"; documento que consta de (10 ) secciones y (06) anexos, el cual forma parte integrante de la presente resolución.

R. CUYA C.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encárguese al Comité Implementador de la Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud, de la Dirección Regional de Salud del Callao, el seguimiento, supervisión y cumplimiento de la ejecución de la Directiva aprobada en el artículo precedente.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Encárguese a la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística la publicación de la presente Resolución Directoral y la Directiva Administrativa, en el portal de internet de la Dirección Regional de Salud del Callao.

C. ORDOÑEZ T.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Notifíquese la presente Resolución Directoral a los estamentos administrativos correspondientes para su conocimiento y fines pertinentes.

**Regístrese y comuníquese,**

RALM

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

Dr. RICARDO ALDO LAMA MORALES
Director Regional
C.M.P. 12585

***Elaborado por:***

***Dr. Ricardo Aldo Lama Morales***

*Director Regional de la Dirección Regional de Salud del Callao*

***Dra. Joyce Desposorio Robles***

*Asesora Dirección Regional*

***Dr. Jorge Segundo Paredes***

*Residente de Administración en Salud -URP*

***Revisado por:***

***Lic. Irma Quispe Hernández***

*Jefa de la Oficina de Informática, Estadística y Telecomunicaciones*

***Ing. Rowland Cuya Coronado***

*Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico*

***Obst. Jessica Graña Espinoza***

*Jefa de la Oficina de Aseguramiento y Calidad en Salud*

# DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Nº 008-2016-GRC/DIRESA/DG

## DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGIA DE GESTIÓN PRODUCTIVA DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

### I. FINALIDAD

Fortalecer la capacidad gerencial de los servicios de salud de la Dirección Regional de Salud del Callao, mejorando el uso de información y evidencia para la toma de decisiones y la acción, a través de la implementación de la Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud (MGPSS) y sus herramientas de apoyo (SIGSALUD: Sistema de Información Gerencial de Salud), en el marco de la Atención Primaria en Salud Renovada y la Redes Integradas de Servicios de Salud.

### II. OBJETIVOS

#### 2.1. General

- Establecer un Modelo de Gestión Productiva de los Servicios de Salud (MGPSS) y sus herramientas de apoyo (SIGSALUD), en el primer nivel de atención de la Dirección Regional de Salud del Callao.

#### 2.2. Específicos

- Establecer una gestión basada en resultados, asegurando que los procesos, productos y servicios contribuyan al logro de resultados claramente definidos.
- Promover una cultura de información a través de la generación y análisis de indicadores de gestión para una toma de decisiones basadas en evidencias.
- Establecer un Sistema de Información Gerencial en Salud en el sistema de salud de la Dirección Regional de Salud Callao.

### III. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva es de aplicación obligatoria en todos los niveles de gestión de la Dirección Regional de Salud del Callao: Unidades Orgánicas de DIRESA Callao, Redes y Establecimientos de Salud del primer nivel de atención.

### IV. BASE LEGAL

- Ordenanza Regional N° 000026 de fecha 07 de Julio de 2012, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud del Callao.
- Ordenanza Regional N° 000014 de fecha 26 de Abril de 2012, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la DIRESA CALLAO, y Direcciones de Redes de Salud: Bonilla-La Punta, BEPECA y Ventanilla.

- Resolución Directoral N° 097-2016-GRC/DIRESA/DG, que aprueba el Plan Operativo Anual 2016 de la Dirección Regional de Salud del Callao.
- Resolución Ministerial Nº 526-2011/MINSA, que aprueba las Normas para la elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.
- Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG, que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.

## V. DISPOSICIONES GENERALES

### V.1. Definiciones Operativas

- **Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud (MGPSS)[1]:** Es un método de gestión desarrollado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para dar respuesta a los enfoques y prácticas emergentes en la gestión de los servicios de salud y que se orienta a la organización y gestión óptima de los servicios en la construcción de sistemas de salud basados en APS. Ofrece elementos para facilitar el análisis de la pertinencia, eficiencia y calidad de la producción, de la negociación y del control de los acuerdos de gestión y para la generación de una nueva cultura institucional orientada a la racionalización de costos y la maximización de la productividad.

- **Gestión y Organización Óptima:** Son elementos fundamentales para asumir la transformación gerencial en la implementación de Sistemas de Salud Basados en la Atención Primaria. Implica el desarrollo de la capacidad de los establecimientos o de las redes de servicios de salud para cumplir las normas de calidad, ofrecer lugares de trabajo satisfactorios para los trabajadores de la salud y dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos con los recursos disponibles. Incluye: Cultura de la información, medición del desempeño y gestión del cambio.

- **Cultura de la Información:** Uso permanente de la información. Capacidad de generar y analizar los datos y los indicadores en la toma de decisiones informadas en base a las evidencias.

- **Medición del Desempeño:** como elemento de control necesario para evaluar el desempeño de la gestión gerencial y de los servicios de salud de acuerdo a los objetivos y metas planteados.

- **Gestión del Cambio:** la capacidad de generar entornos participativos, de comunicación abierta y de generación de nuevas competencias para la implementación de soluciones y proyectos orientados a encarar los desafíos que enfrentan los servicios de salud y mejorar su capacidad de responder a las demandas y necesidades de salud de la población. Se trata de procesos planificados que no solo se limitan a aspectos estructurales y tecnológicos sino fundamentalmente a aspectos de la cultura (valores, actitudes) y clima organizacional.

[1]Serie: Modelo de Gestión productiva de los Servicios de Salud. Organización Panamericana de la Salud. Octubre 2010.

- **Sistema de Información Integrado:** Un sistema de información debe ofrecer una gama amplia de datos para satisfacer las necesidades de información de todos los miembros de una red de servicio de salud. El diseño de un sistema integrado debe formar parte de un proceso de planificación estratégica para la red de servicios de salud, que vincule a todos sus miembros y poder informar sobre el estado de salud de la población atendida, la demanda de y uso de servicios, trayectoria de pacientes por todo el continuo de atención, información clínica, satisfacción de usuarios e información financiera, como facturación, cobertura de seguros, costos, etc.
- **Sistema Información Gerencial en Salud "SIGSALUD":** es una herramienta informática de gestión que permite tener acceso a un sistema de información oportuno y de calidad, la cual satisface las necesidades de los gestores de salud: Alta dirección, Dirección de Salud de las Personas, Directores de Redes, Jefes de todos los Establecimientos de Salud.

- **Indicadores:** Son expresiones de las variables cuantitativas y cualitativas mediante las cuales se pueden medir los logros alcanzados, observar los cambios vinculados con una intervención o analizar los resultados de una intervención para el desarrollo.[2]

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### VI.1. Comité Implementador de la MGPSS

El Comité tendrá como función verificar la implementación de los procesos que forman parte de la Metodología de Gestión de Productiva de Servicios de Salud en todos los niveles de gestión de la Dirección Regional de Salud del Callao.

### VI.2. De la Conformación del Comité Implementador de la MGPSS

El Comité estará conformado por:

- Director Regional *de Salud del Callao o su representante - Presidente del Comité.*
- Jefe de la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística -Secretario Técnico
- Director de Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas o su representante
- Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico o su representante
- Jefe de la Oficina Ejecutiva de Administración o su representante
- Director de la Red de Salud BEPECA
- Director de la Red de Salud Bonilla
- Director de la Red de Salud Ventanilla

### VI.3. Del aplicativo SIGSALUD de la MGPSS

- El aplicativo SIGSALUD como parte de la Metodología de Gestión Productiva de Salud en la DIRESA Callao Perú debe actualizarse periódicamente.
- La actualización se realizará de acuerdo al tipo de indicador:
  - Indicador de salud con fuente HIS será semanal

[2]Tercera Adenda al Convenio de Gestión para el pago Capitado entre el SIS y DIRESA Callao. 2016.

- Indicador de salud con fuente SIASIS será semanal
- Indicador financiero, de Recursos Humanos será mensual

- Debe contener información importante para la gestión, y debe ser concordante a los lineamientos de políticas del sector, a nivel nacional y regional.

### VI.4. De los procesos de la MGPSS en DIRESA Callao

Los procesos que forman parte de la MGPSS en DIRESA Callao son:

1. Determinación de Indicadores trazadores para la gestión.
2. Creación del Aplicativo Informático SIGSALUD, acorde a las necesidades de los gestores.
3. Actualización de datos del aplicativo SIGSALUD.
4. Monitoreo y Evaluación periódica de los Indicadores trazadores.
5. Toma de Decisiones en todos los niveles de gestión.
6. Evaluación de la MGPSS.

### VI.5. De la determinación de indicadores trazadores para el SIGSALUD

- Deberán seleccionarse los indicadores trazadores, para ser monitorizados a través de la MGPSS de la Dirección Regional de Salud, mediante la herramienta informática SIGSALUD.

- Los criterios de selección que la gestión tomará en cuenta para elegir estos indicadores de salud trazadores serán:

  - ✓ Indicador de prioridad nacional y regional
  - ✓ Relevancia para la salud pública nacional y regional
  - ✓ Que su cumplimiento esté relacionado a financiamiento, a través del Seguro Integral de Salud-Convenio de Pago Capitado.
  - ✓ Que su cumplimiento esté relacionado a financiamiento a través del Ministerio de Economía y Finanzas por los programas presupuestales por resultados - PPR
  - ✓ Que su cumplimiento esté relacionado a incentivos a los trabajadores de Salud -Indicadores del Convenio de Gestión.

### VI.6. De la Creación y actualización de Aplicativo Informático SIGSALUD

- El diseño y estructura debe ser acorde a las necesidades de los usuarios en todos los niveles de gestión: Director Regional, hasta el nivel operativo.
- El diseño físico del aplicativo debe resultar atractivo a la vista, no debe ser complejo ni tener funciones innecesarias, no debe incluir muchos trámites.
- Que incluya un sistema de atención al cliente interno que esté disponible para que los clientes consulten sus dudas o hagan llegar sus sugerencias.

### VI.7. De la Actualización de datos del aplicativo SIGSALUD

- El aplicativo Informático SIGSALUD debe actualizarse periódicamente, máximo al día 10 del siguiente mes.
- Debe contar con información confiable y veraz
- Debe consignar la fuente de origen de los datos.
- Sus datos e información debe ser actualizada y contar con procesos de validación de la información por las áreas técnicas correspondientes.
- La responsabilidad de la actualización y verificación de la calidad de información, recae en las Direcciones u Oficinas del nivel central de la Dirección Regional de Salud del Callao que procesan el dato.

| Dato /Información | Dirección u Oficina encargada de actualizar y/o validar calidad de información |
|---|---|
| Indicadores PPR | Oficina de Estadística |
| Indicador de Recaudación | Oficina de Economía |
| Indicadores del Convenio de Gestión para el Pago Capitado | Dirección de Aseguramiento y Calidad en Salud |
| Indicadores de Recursos Humanos | Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos |

### VI.8. Del Monitoreo y Evaluación de Indicadores

- El monitoreo de los indicadores del SIGSALUD se realizará mensualmente a través de la plataforma virtual, los cuales serán actualizados, como máximo los días 10 del siguiente mes.
- Dependiendo del tipo de indicador, deben ser actualizados y visualizados semanalmente.
- La Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística elevará un Resumen Ejecutivo a la Alta Dirección sobre el avance de cumplimiento de metas.
- A nivel de macro gestión: se convocará a reuniones mensuales con los Jefes de Redes de Salud y funcionarios de DIRESA Callao para socializar los resultados que facilitan toma decisiones.
- A nivel de la meso gestión:
  - En DIRESA Callao se convocará a reuniones semanales con los Jefes de Redes de Salud para socializar los resultados semanales para la toma decisiones.
  - En Redes de Salud se convocará a reuniones semanales con los Jefes de los Establecimientos de Salud para socializar los resultados semanales para la toma decisiones.
- A nivel de la micro gestión: En los establecimientos de Salud se convocará a reuniones semanales con los equipos de trabajo para socializar los resultados semanales para la toma decisiones y reorientar las acciones operativas, de ser necesario.

### VI.9. Del Proceso de Evaluación de la MGPSS

- Proceso que permitirá verificar si la Metodología de Gestión Productiva de Servicios de Salud implementada en la Dirección Regional de Salud del Callao, demuestra un impacto positivo en la gestión a través de la mejora de procesos internos y de resultados de gestión.
- Estará a cargo del Comité Implementador de Control Interno de la Dirección Regional de Salud del Callao y se realizará una vez al año.

## VII. RESPONSABILIDADES

### VII.1. De la Alta Dirección

- El titular de la Dirección Regional de Salud del Callao, conduce la implementación y la mejora continua de la Metodología de Gestión Productiva de Servicios de Salud y del Sistema de Información Gerencial en Salud SIGSALUD en la entidad.
- Promueve una cultura de información y gestión del cambio, con el asesoramiento de la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística, Dirección de Salud de las Personas, y la participación de los funcionarios que designe para dicho fin.
- Premiar el desempeño de los establecimientos de salud y direcciones de redes a través de una Resolución Directoral de Felicitación.

### VII.2. De la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística

- Verifica el ingreso de Información a Aplicativo informático SIGSALUD por parte de los alimentadores, Oficina de Gestión de Desarrollo de Recursos Humanos, Dirección de Aseguramiento y Calidad en Salud
- Verifica el ingreso automático de información del aplicativo de Recaudación y Open Data.
- Verifica la calidad de la información junto a actualizadores de data del aplicativo.
- Capacitación a los usuarios en los diferentes niveles de mando: alta dirección, directores de unidades de asesoría y de apoyo de DIRESA Callao, directores de redes, jefes de establecimientos y otros que considere la alta dirección.

### VII.3. De los Actualizadores de Data

- Ingresan información a Aplicativo informático SIGSALUD a más tardar los días 10 del siguiente mes.
- Valida la calidad de la Información ingresada al sistema.

### VII.4. De la Dirección de Salud de la Personas

- En su calidad de usuario a nivel de DIRESA Callao, usa la información para brindar asistencia técnica de manera más direccionada a las redes de salud y establecimientos de salud.

- Redireccionar las acciones y estrategias implementadas, en base a los avances mostrados y analizados.
- Gestiona la atención de insumos y medicamentos a aquellas actividades de salud priorizadas para la gestión y que se monitorizan en el aplicativo SIGSALUD.
- Implementar acciones de mejora en base a los avances mostrados y analizados.

### VII.5. De la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

- En su calidad de usuario a nivel de la Dirección Regional de Salud del Callao:
  - Usa la información para priorizar atención de requerimientos de Establecimientos de Salud.
  - Informa a la Alta Dirección el incumplimiento o riesgo de incumplimiento de indicadores.
  - Coordina con la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas estrategias para direccionar el cumplimiento.

### VII.6. De la Oficina de Administración

  - Usa la información para priorizar atención de requerimientos de los Establecimientos de Salud.

### VII.7. De la Presidencia del Comité de Control Interno

- Conduce el proceso de Evaluación de la MGPSS.
- Evalúa la MGPSS implementada y propone mejoras, una vez al año.

### VII.8. De las Direcciones de Redes

- En su calidad de usuario a nivel de la Dirección Regional de Salud del Callao, usa la información para direccionar las actividades sanitarias de los establecimientos de salud, asegurando un trabajo como redes integradas.

### VII.9. De los Jefes de Establecimientos de Salud y su equipo

- En su calidad de usuario final y más operativo, usa la información para direccionar las actividades sanitarias en los establecimientos de salud, asegurando un trabajo con criterios de eficacia y eficiencia.

## VIII. DISPOSICIONES FINALES

A partir de la aprobación de la presente Directiva; las Direcciones y Oficinas de la Dirección Regional de Salud del Callao involucradas, las Direcciones de Redes y las Jefaturas de los Establecimientos de salud deberán incluir actividades de supervisión y monitoreo, que coadyuven al cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión priorizados en la MGPSS; así mismo, deberán asegurar que sus equipos de trabajo faciliten la implementación de la Metodología de Gestión Productiva de Servicios de Salud presentada.

## IX. ANEXOS

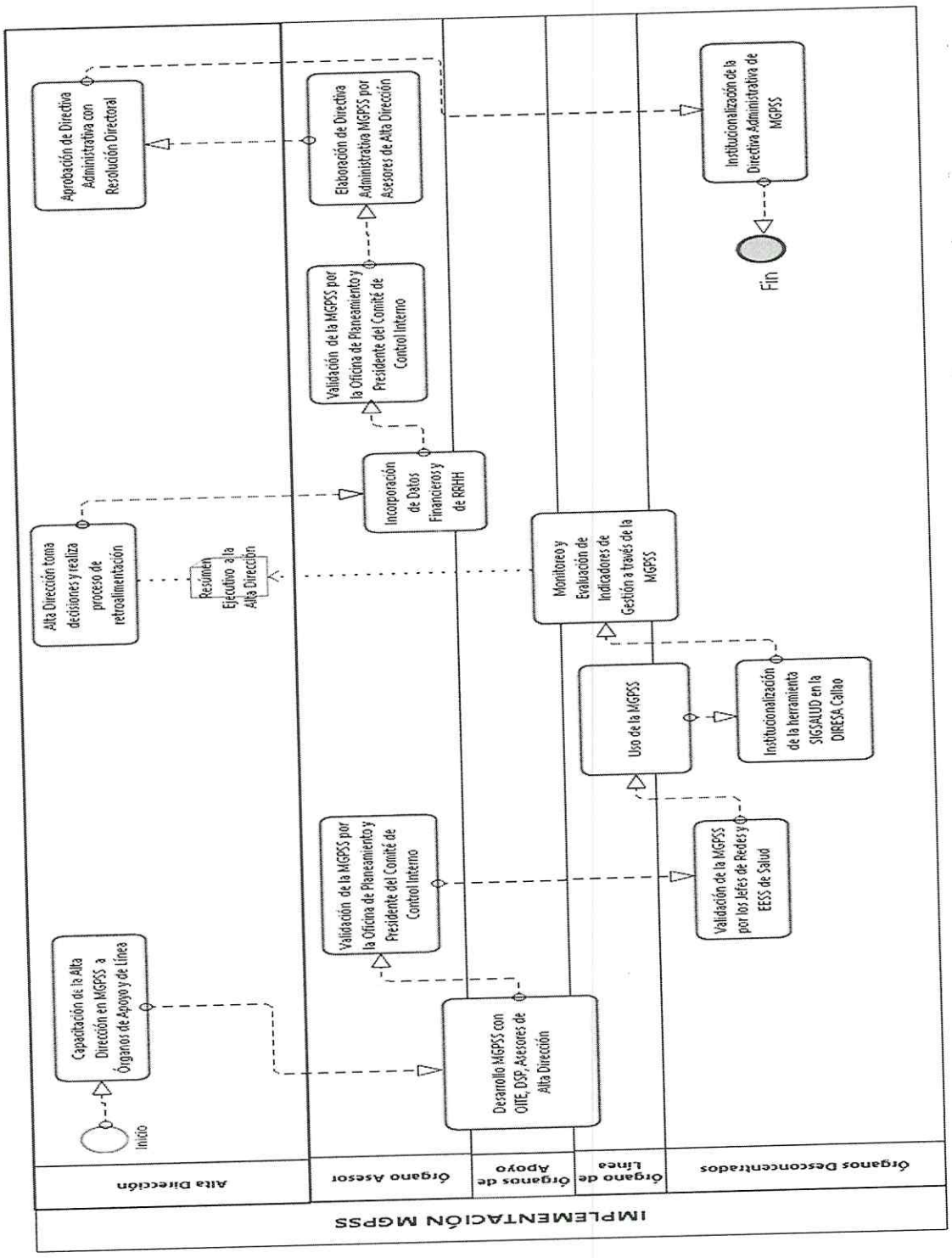
- ANEXO N° 01: Flujograma implementación de la MGPSS en la DIRESA CALLAO
- ANEXO N° 02: Flujograma del Desarrollo e implementación del SIGSALUD en La DIRESA Callao
- ANEXO N° 03: Elementos de la MGPSS
- ANEXO N° 04: Proceso de Análisis Institucional
- ANEXO N° 05: Pilares de la MGPSS
- ANEXO N° 06: Indicadores Gerenciales.

## X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Organización Panamericana de la Salud. Documento Técnico: "Metodología de gestión productiva de los servicios de salud - Introducción y Generalidades". Washington, D.C.: 2010.
- Organización Panamericana de la Salud. "Redes Integradas de Servicios de Salud: Conceptos, Opciones de Política y Hoja de Ruta para su Implementación en las Américas". Washington, D.C.: OPS, 2010.

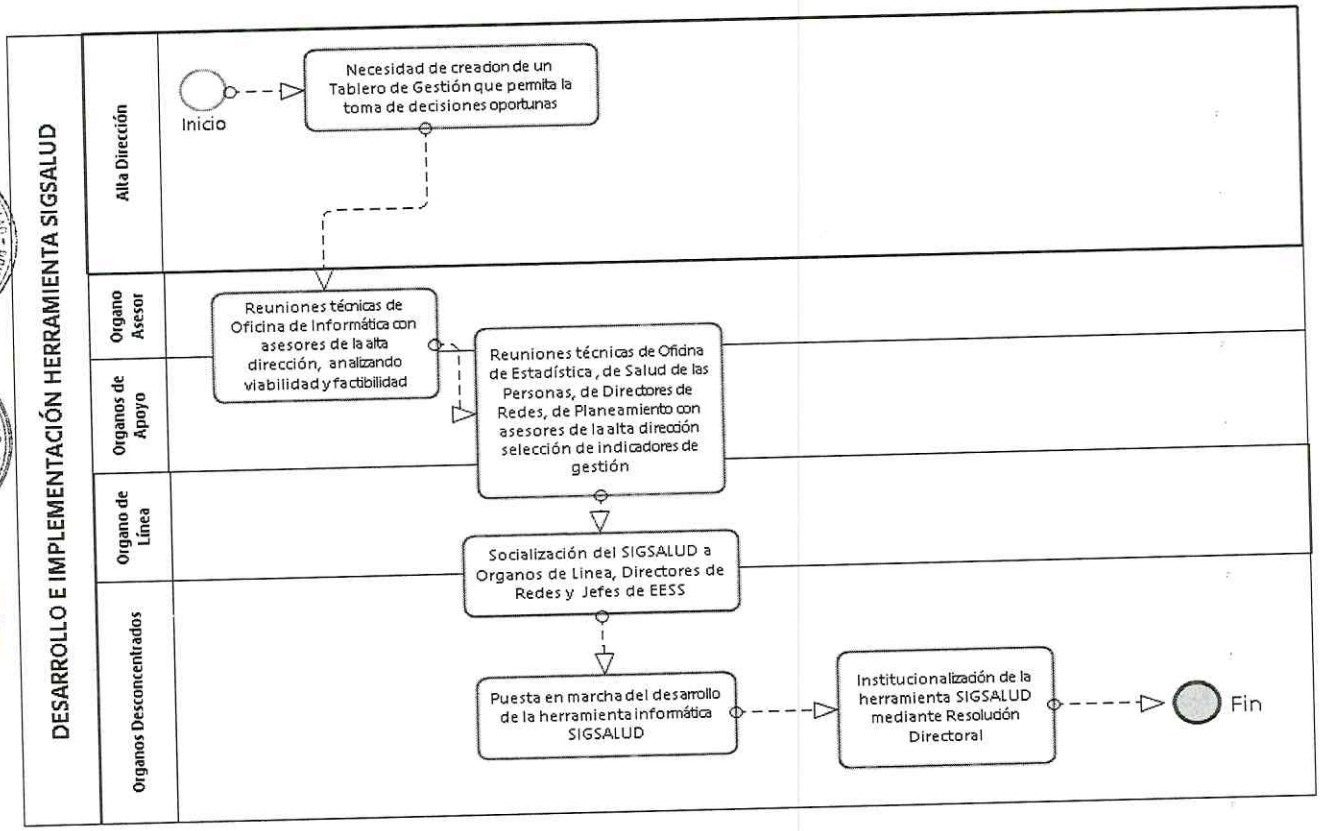
## ANEXO N° 01:

FLUJOGRAMA IMPLEMENTACIÓN DE LA MGPSS EN LA DIRESA CALL



## ANEXO N° 02:

FLUJOGRAMA DEL DESARROLLOE IMPLEMENTACIÓN DEL SIGSALUD EN LA DIRESA CALLAO



**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**
**DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO**

**"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"**
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

# ANEXO N° 03: ELEMENTOS DE LA MGPSS

**ELEMENTOS DE LA METODOLOGIA DE GESTIÓN PRODUCTIVA DE SERVICIOS DE SALUD**

| GESTIÓN OPTIMA | PROCESOS | HERRAMIENTAS | OBJETIVOS | REDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD |
|---|---|---|---|---|
| La gestión y organización óptima son elementos fundamentales para asumir la transformación gerencial en la implementación de Sistemas de Salud Basados en la Atención Primaria. Implica el desarrollo de la capacidad de los establecimientos o de las redes de servicios de salud para cumplir las normas de calidad, ofrecer lugares de trabajo satisfactorios para los trabajadores de la salud y dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos con los recursos disponibles. Incluye: | Fortalecimiento de la Capacidad Gerencial: que implica promover la capacitación y educación permanente de los gerentes de salud para la adquisición y mantenimiento de las competencias que requiere la gestión contemporánea de los servicios de salud. | La Herramienta Digital - PERC: denominada así por las siglas de Producción, Eficiencia, Recursos y Costos, consolida la información, genera cuadros, gráficas y tableros que permiten realizar el análisis de variables por centros de costos y servicios con elaboración de patrones de comportamientos, análisis de costos, series históricas, rendimientos y niveles de eficiencia. | La implementación de la MGPSS y sus herramientas en establecimientos de servicios de salud, contribuye al logro de cuatro objetivos institucionales fundamentales: | Gestión Integrada de Sistemas Administrativos, Clínicos y Logísticos de Apoyo: Los cambios gerenciales en la construcción de redes integradas de servicios de salud incluyen la transferencia de las responsabilidades de gestión de departamentos individuales a equipos multidisciplinarios encargados de administrar servicios específicos para grupos de población en todo el continuo de atención, de ese modo facilitando la creación de estructuras orgánicas básicas y líneas de servicio clínicas, así como creando el catalizador para sistemas de apoyo logístico, como transporte de salud y sistemas de información sanitaria integrados. Las redes integradas buscan centralizar las funciones de apoyo clínico (por ejemplo, servicios de laboratorio clínico y radiología) y de compra, almacenamiento y entrega de medicamentos e insumos médicos para promover la eficiencia global de la red. |
| Una Cultura de la Información: la capacidad de generación y análisis de datos e indicadores necesarios para la gestión y su uso para la toma de decisiones informadas por la evidencia. | Construcción de Indicadores de Gestión: que genera la base para la medición de la productividad, los tableros de mando y control de las instituciones y la creación de elementos para la gestión del día-a-día como las gráficas de tendencias que identifican alteraciones inmediatas o patrones de comportamientos habituales | El PERC es una herramienta digital (en plataforma Internet) de la OPS/OMS que facilita el procesamiento de datos para la gestión, seleccionando y relacionando componentes críticos de las distintas fuentes de información para presentar una visión global de la productividad, ayuda a detectar problemas estratégicos y formular acciones para racionalizar el uso de los recursos y mejorar e incrementar la producción del establecimiento o red de servicios de salud. | Eficiencia con Calidad: la optimización de los recursos no implica disminuir la calidad en la prestación de los servicios de salud, por el contrario, se convierte en el objetivo fundamental al mejorar los servicios de salud a la población, especialmente en el sector público. | Sistema de Información Integrada: Un sistema de información debe ofrecer una gama amplia de datos para satisfacer las necesidades de información de todos los miembros de una red de servicio de salud. El diseño de un sistema integrado debe formar parte de un proceso de planificación estratégica para la red de servicios de salud, que vincule a todos sus miembros y poder informar sobre el estado de salud de la población atendida, la demanda de y uso de servicios, trayectoria de pacientes por todo el continuo de atención, información clínica, satisfacción de usuarios e información financiera, como facturación, cobertura de seguros, costos, etc. |
| La Medición del Desempeño como elemento de control necesario para evaluar el desempeño de la gestión gerencial y de los servicios de salud de acuerdo a los objetivos y metas planteados. | El Análisis de la Información: una vez establecida la opción por una cultura de la información, el paso siguiente es establecer sistemas de análisis de la misma, mediante la definición y utilización de tableros de mando gerenciales para la institución o las redes de servicios de salud. | La OPS y sus instituciones colaboradoras ha desarrollado y continuara desarrollando nuevas herramientas para mejorar la recolección y ordenamiento de la información gerencial, así como herramientas para la capacitación de gerentes a todos los niveles de los servicios de salud, detectando las necesidades que surjan de la aplicación de la MGPSS. | Racionalización de Recursos: apunta a alcanzar una prestación de servicios eficiente con el uso adecuado de los recursos disponibles permitiendo la mejor utilización de los mismos y optimizando la inversión en salud para alcanzar mayores niveles de cobertura y efectividad clínica. | La Gestión Integrada de los Recursos Humanos: El número y la distribución de los recursos humanos para los servicios de salud, combinados con las competencias apropiadas, se traducen directamente en la capacidad para prestar atención y servicios apropiados para satisfacer las necesidades de la población. La meta es lograr una fuerza laboral "Suficiente, Competente y Comprometida" que se sienta valorada por la organización. |
| La Gestión del Cambio: la capacidad de generar entornos participativos, de comunicación abierta y de generación de nuevas competencias para la implementación de soluciones y proyectos orientados a encarar los desafíos que enfrentan los servicios de salud y mejorar su capacidad de responder a las demandas y necesidades de salud de la población. Se trata de procesos planificados que no solo se limitan a aspectos estructurales y tecnológicos sino fundamentalmente a aspectos de la cultura (valores, actitudes) y clima organizacional. | Toma de Decisiones: la generación de la información y su análisis no son suficientes para garantizar una gestión exitosa; se requiere de una metodología clara para su interpretación y uso, permitiendo tomar las decisiones más acertadas en las actividades de gerencia de los servicios de salud. | El SIGSALUD es una herramienta creada por la DIRESA Callao, que permite tener acceso a un sistema de información oportuno y de calidad, la cual satisface las necesidades de los gestores de salud: Alta dirección, Dirección de Salud de las Personas, Directores de Redes, Jefes de todos los Establecimientos de Salud; en su desarrollo participaron la Jefatura de la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística, Asesores de la Alta Dirección y el Director de Salud de la Personas. El SIGSALUD, presenta informacion sobre indicadores de salud, financieros, recursos humanos de forma semanal y/o mensual. | Mejoramiento Continuo: cuando las organizaciones alcanzan un cierto nivel de desarrollo, la gestión sostenible permite integrar los elementos en un proceso autónomo donde los servicios de salud se convierten en entornos de mejoramiento continuo, y las metas obtenidas pueden ser mejoradas continuamente con la aplicación de procesos y planes de mejora basados en la información real de la situación. | Gestión Basada En Resultados (GBR): Definida como una estrategia o enfoque por el cual una organización asegura que sus procesos, productos y servicios contribuyen al logro de resultados claramente definidos. La GBR provee un marco coherente para la planificación y la gestión estratégica a través de mejoras en las oportunidades de aprendizaje y rendición de cuentas de todos los actores que conforman las RISS tales como prestadores, gestores, aseguradoras y decisores de política. Corresponde también a una estrategia de gestión amplia orientada a lograr cambios importantes en la forma en que las instituciones operan, con mejoras en el desempeño y el logro de resultados como su orientación central, al definir resultados esperados realistas, monitoreando y evaluando el progreso hacia el logro de los resultados esperados, integrando las lecciones aprendidas dentro de las decisiones de gestión y reportando el desempeño. |
| | Planes de Mejoramiento: implica la planificación y ejecución de acciones proactivas o correctivas, deliberadas y enfocadas a lograr las metas de la organización y del sistema de salud. Pueden incluir acciones radicales o por aproximaciones sucesivas, según la necesidad, pero siempre basadas en la mejor información y evidencia disponible y sus resultados deben ser evaluados. Constituye la esencia de la Gestión Basada en Resultados. | | Diseminación de Prácticas Exitosas: mediante la modalidad de comunidades de práctica, la posibilidad de obtener información de lecciones aprendidas de las experiencias en la gerencia de redes de servicios de salud o el uso eficiente de los recursos en establecimientos sanitarios, permite comparar los resultados de instituciones similares en otros países que utilizan la metodología de manera exitosa, contribuyendo al aprendizaje y a la diseminación de buenas prácticas. | |

ANEXO N° 04: PROCESO DE ANÁLISIS INSTITUCIONAL

# ANÁLISIS INSTITUCIONAL

La MGPSS genera los elementos necesarios para procesos de análisis institucional que puedan determinar intervenciones en salud para disminuir las brechas existentes entre la demanda de los usuarios, la capacidad de producción y la producción final de los servicios. Estos elementos determinan a su vez:

A. La capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población

B. Los niveles de eficiencia de la organización en el uso de la capacidad instalada

C. La ejecución de los objetivos organizacionales para alcanzar las metas de salud de la población.

# TIPOS DE BRECHAS

**BRECHA DE CAPAC. RESOLUTIVA**

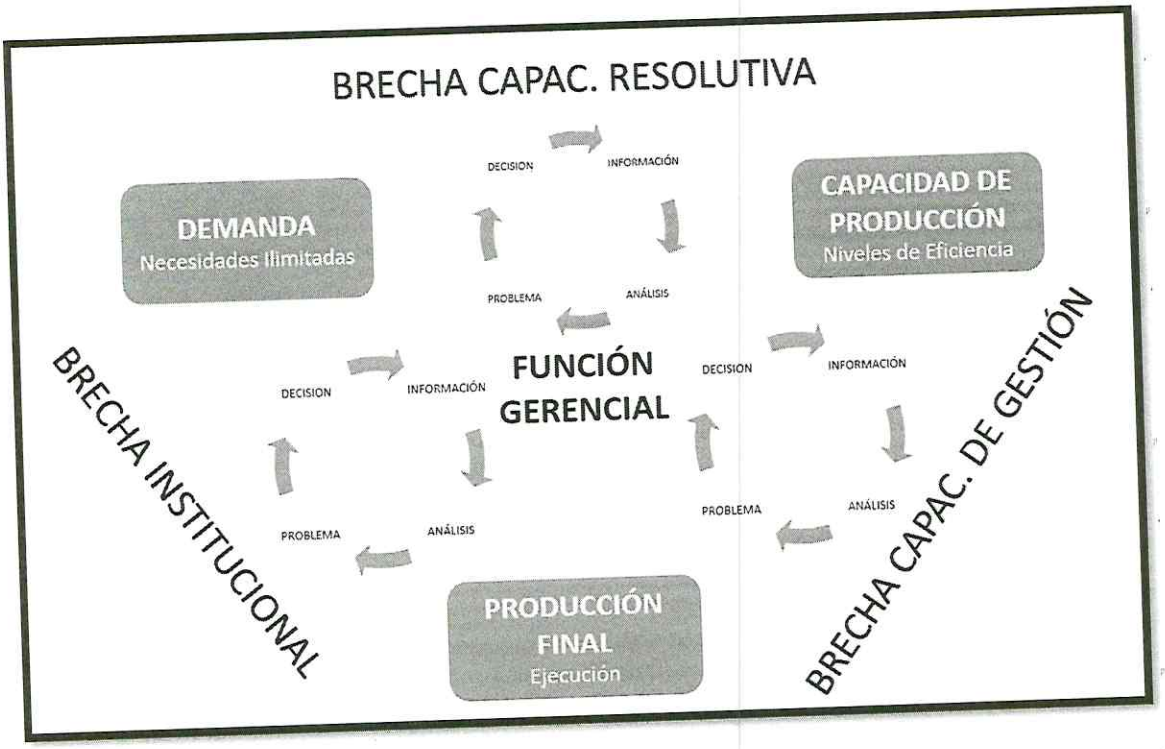
- Por ejemplo, la capacidad instalada del servicio (hospital, centro de salud, laboratorio, etc.) no soporta el nivel de demanda de los usuarios sobre los servicios de salud.

**BRECHA DE CAPACIDAD DE GESTIÓN**

- Ocurre cuando la producción final no es consistente con la capacidad de producción (capacidad instalada). Ejemplo clásico de estos casos, la producción final, no cubre la demanda debido a factores gerenciales (ejecución, niveles de eficiencia, gestión de recursos).

**BRECHA INSTITUCIONAL**

- Entre la producción final y la demanda de los usuarios se puede presentar una brecha institucional, dándose el ejemplo donde la producción final no tiene conformidad con la demanda de servicios en salud de su población asignada (llamada también, demanda insatisfecha), a pesar de tener una adecuada capacidad productiva.




Las intervenciones para identificar, analizar y disminuir estas brechas son un aspecto crucial de la función gerencial donde el equilibrio entre la producción, eficiencia, recursos y costos, se convierten en la clave del éxito de un sistema de salud y de una institución prestadora de servicios de salud eficiente. Solo a través de la generación adecuada de información puede realizarse un adecuado análisis del problema para tomar finalmente las decisiones más adecuadas. La determinación de las metas, un proceso de seguimiento y verificación de resultados y la retroalimentación de los mismos son el enlace de este método de gestión.

## ANEXO N° 05:
## PILARES DE LA METODOLOGIA DE GESTIÓN PRODUCTIVA DE SERVICIOS DE SALUD

### RECURSOS

- El término se refiere a los recursos físicos, humanos y materiales involucrados en la producción de bienes o servicios; incluye combinaciones y pesos relativos relacionados con su provisión. Todos los recursos deben generar un producto o servicio.
- En Economía, los recursos son esos factores que cuando se combina, son capaces de generar valor en la producción de los bienes y los servicios.

### COSTOS

- Es la expresión monetaria de los recursos y procesos productivos y su relación con el financiamiento institucional o sectorial.
- **Costos variables o directos:** Son aquellos que tienden a fluctuar en proporción al volumen total de la producción, de la venta de artículos o la prestación de un servicio, se incurren debido a la actividad de la empresa. Son aquellos cuya magnitud fluctúa en razón directa o casi directamente proporcional a los cambios registrados en los volúmenes de producción o venta, por ejemplo: la materia prima directa, la mano de obra directa.
- **Costos fijos o periódicos**: Son aquellos que en su magnitud permanecen constantes o casi constantes, independientemente de las fluctuaciones en los volúmenes de producción y/o venta. Resultan constantes dentro de un margen determinado de volúmenes de producción o venta. Ejemplos: depreciaciones (método en línea recta), primas de seguros sobre las propiedades, rentas de locales, honorarios por servicios, etc.

## ANEXO N° 06: INDICADORES GERENCIALES

# INDICADORES GERENCIALES

- El papel de los indicadores en la MGPSS es fundamental. Pretenden disminuir la incertidumbre en la toma de las decisiones y mejorar la capacidad de análisis y uso de la información.
- La MGPSS parte de la concepción de los sistemas de prestación de servicios como procesos productivos, sujetos a consideraciones cuantitativas de equidad, efectividad y eficiencia.

| ESTRUCTURA | PROCESO | RESULTADO |
|---|---|---|
| • los relacionados con las condiciones físicas e institucionales en las que se brinda la atención, incluyendo aspectos como seguridad del paciente, portafolio de servicios, oferta de servicios, tipos de servicios y de programas de atención, recursos materiales, aspectos organizacionales y de cultura institucional. | • Caracterizan las condiciones que constituyen una atención con calidad en salud.<br>• Evalúa los procesos y procedimientos operacionales, en otras palabras, los momentos de contacto con el usuario, evaluada como una interacción eficaz o no, con o sin calidad, con o sin riesgo. | • Son la evaluación final del servicio y su impacto sobre las necesidades y expectativas de la población.<br>• Por tanto, concita dos subgrupos:<br>• **indicadores de impacto** sobre la salud de la población; y<br>• **indicadores que miden percepción del usuario** sobre su experiencia en los servicios de salud. |