

Centro de Salud B - Alausí

Visión:

Misión:

Centro de Salud B - Alausí

Objetivos y Estrategias

1. Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en la prestación de servicios de salud
 - 1.1 Fortalecer los mecanismos para la gestión interna de las prestaciones intra y extramurales de salud
2. Incrementar la eficiencia operacional
 - 2.1 Mejorar los procesos técnicos y administrativos
3. Incrementar las capacidades técnicas y administrativas del talento humano
 - 3.1 Mejorar los procesos para la gestión del talento humano
4. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros
 - 4.1 Mejorar el seguimiento y control a los procesos administrativos y financieros

Gestión Médica Integral y Administrativa

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.1	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.	31/12/2017	Busca la satisfacción total de las necesidades del paciente mejorando la calidad de atención, la cual hace también que la imagen de la institución se vea respetada y admirada por los usuarios cuando esta enfocada en la calidad y mejora continua de sus servicios. Mejorar procesos de atención intra y extra mural, estandarizar y aplicar protocolos y procedimientos médicos, y fortalecer al personal especializado para Incrementar la calidad de la atención integral de salud
2.1	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.	31/12/2017	Busca la satisfacción total de las necesidades del paciente mejorando la calidad de atención, la cual hace también que la imagen de la institución se vea respetada y admirada por los usuarios cuando esta enfocada en la calidad y mejora continua de sus servicios. Mejorar procesos de atención intra y extra mural, estandarizar y aplicar protocolos y procedimientos médicos, y fortalecer al personal especializado para Incrementar la calidad de la atención integral de salud
2.1	2. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de presupuestación y facturación.	31/12/2017	Establecer un sistema de mejora continua que logre incrementar la calidad, la productividad y la velocidad de respuesta mejorando los procesos de presupuestación y facturación Incrementando el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud
3.1	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.	31/12/2017	Busca la satisfacción total de las necesidades del paciente mejorando la calidad de atención, la cual hace también que la imagen de la institución se vea respetada y admirada por los usuarios cuando esta enfocada en la calidad y mejora continua de sus servicios. Mejorar procesos de atención intra y extra mural, estandarizar y aplicar protocolos y procedimientos médicos, y fortalecer al personal

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
3.1	3. Incrementar el desarrollo del personal de la unidad de salud MEDIANTE la mejora de los subsistemas de talento humano.	31/12/2017	especializado para Incrementar la calidad de la atención integral de salud Brindar un mecanismo de apoyo por medio de capacitaciones donde se encamine al cumplimiento y la satisfacción de propósitos pautados por la organización. y lograr un mayor desempeño en las funciones realizadas por talento humano.
4.1	2. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de presupuestación y facturación.	31/12/2017	Establecer un sistema de mejora continua que logre incrementar la calidad, la productividad y la velocidad de respuesta mejorando los procesos de presupuestación y facturación Incrementando el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud
6 elementos en total			

Alineación Directa de Objetivos

Alineado a: **Centro de Salud B - Alausí**

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Estratégico
1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.	3.1 Mejorar los procesos para la gestión del talento humano	3 Incrementar las capacidades técnicas y administrativas del talento humano
	2.1 Mejorar los procesos técnicos y administrativos	2 Incrementar la eficiencia operacional
	1.1 Fortalecer los mecanismos para la gestión interna de las prestaciones intra y extramurales de salud	1 Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en la prestación de servicios de salud
2. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de presupuestación y facturación.	4.1 Mejorar el seguimiento y control a los procesos administrativos y financieros	4 Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros
	2.1 Mejorar los procesos técnicos y administrativos	2 Incrementar la eficiencia operacional
3. Incrementar el desarrollo del personal de la unidad de salud MEDIANTE la mejora de los subsistemas de talento humano.	3.1 Mejorar los procesos para la gestión del talento humano	3 Incrementar las capacidades técnicas y administrativas del talento humano

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Estratégico
1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.	Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar	1.1 Fortalecer e implementar los procedimientos, protocolos y normativa técnica de calidad de servicios	1 Incrementar la calidad en la entrega de las prestaciones del Salud General Individual y Familiar.
	Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar	1.2 Fortalecer e implementar los mecanismos de control de la entrega de prestaciones	1 Incrementar la calidad en la entrega de las prestaciones del Salud General Individual y Familiar.
	Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar	1.3 Fortalecer e implementar procesos de gestión prestacional	1 Incrementar la calidad en la entrega de las prestaciones del Salud General Individual y Familiar.
	Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar	1.4 Estandarizar y automatizar los procesos adjetivos	1 Incrementar la calidad en la entrega de las prestaciones del Salud General Individual y Familiar.
	Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar	1.5 Fortalecer los programas de prevención y promoción	1 Incrementar la calidad en la entrega de las prestaciones del Salud General Individual y Familiar.
	Subdirección de Control del Seguro de Salud	1.2 Fortalecer e implementar los mecanismos de control de la entrega de prestaciones	1 Incrementar la eficiencia en la entrega de las prestaciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar.
	Subdirección de Regulación del Seguro de Salud	1.2 Estandarizar y automatizar los procesos adjetivos	1 Incrementar la eficiencia en la entrega de las prestaciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar.
	Subdirección de Regulación del Seguro de Salud	1.1 Fortalecer los programas de prevención y promoción	1 Incrementar la eficiencia en la entrega de las prestaciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar.
	Zona 3 (Tungurahua, Cotopaxí, Chimborazo, Pastaza)	2.2 Implementar nuevos mecanismos de medición y gestión de satisfacción de usuarios de los servicios de Salud	2 Incrementar la calidad, calidez y satisfacción de los afiliados y beneficiarios con los servicios de salud prestados por el IESS [DSGSIF]

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Estratégico
	Zona 3 (Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza)	2.3 Fortalecer los procesos de supervisión de los establecimientos de salud internos y externos	2 Incrementar la calidad, calidez y satisfacción de los afiliados y beneficiarios con los servicios de salud prestados por el IESS [DSGSIF]
	Zona 3 (Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza)	2.1 Fortalecer los procesos de atención y cumplimiento de normas en los servicios de salud	2 Incrementar la calidad, calidez y satisfacción de los afiliados y beneficiarios con los servicios de salud prestados por el IESS [DSGSIF]
2. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de presupuestación y facturación.	Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar	3.1 Fortalecer el nivel de control en la calidad de gasto y ejecución presupuestaria del SGSIF	3 Incrementar la eficiencia en la ejecución presupuestaria del Seguro General de Salud Individual y Familiar
	Subdirección de Control del Seguro de Salud	1.2 Fortalecer e implementar los mecanismos de control de la entrega de prestaciones	1 Incrementar la eficiencia en la entrega de las prestaciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar.
	Zona 3 (Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza)	2.2 Implementar nuevos mecanismos de medición y gestión de satisfacción de usuarios de los servicios de Salud	2 Incrementar la calidad, calidez y satisfacción de los afiliados y beneficiarios con los servicios de salud prestados por el IESS [DSGSIF]
	Zona 3 (Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza)	2.3 Fortalecer los procesos de supervisión de los establecimientos de salud internos y externos	2 Incrementar la calidad, calidez y satisfacción de los afiliados y beneficiarios con los servicios de salud prestados por el IESS [DSGSIF]
	Zona 3 (Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza)	2.1 Fortalecer los procesos de atención y cumplimiento de normas en los servicios de salud	2 Incrementar la calidad, calidez y satisfacción de los afiliados y beneficiarios con los servicios de salud prestados por el IESS [DSGSIF]
3. Incrementar el desarrollo del personal de la unidad de salud MEDIANTE la mejora de los subsistemas de talento humano.	Subdirección de Regulación del Seguro de Salud	1.2 Estandarizar y automatizar los procesos adjetivos	1 Incrementar la eficiencia en la entrega de las prestaciones del Seguro General de

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Estratégico
	Subdirección de Regulación del Seguro de Salud	1.1 Fortalecer los programas de prevención y promoción	Salud Individual y Familiar. 1 Incrementar la eficiencia en la entrega de las prestaciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

Indicadores Operativos

1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado. **Fecha de Fin: 31/12/2017**

Indicador	A/D**	Línea Base Inicial	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.2 M02 Tiempo promedio (minutos) de respuesta a emergencias del ECU911	D	0.0	0*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.3 M04 Porcentaje del personal de enfermería que aplica los "Diez Correctos"	A	0.0	0.95*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.4 M05 Porcentaje de reagendamiento de pacientes	D	0.0	0.05*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.5 M06 Porcentaje de usuarios externos satisfechos	A	0.0	0.8*	Trimestral	85.00% - 100.00%
1.6 M07 Porcentaje de derivaciones solicitadas	D	0.0	0.2*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.7 M08 Porcentaje de cumplimiento con protocolos o guías de práctica clínica	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.8 M09 Porcentaje de quejas de usuarios resueltas en el establecimiento de salud	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.9 M11 Porcentaje de primeras consultas que cumplen con el tiempo de atención según la norma	A	0.0	0.8*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.11 M20 Porcentaje de población de grupos prioritarios que es captada para la atención de primera consulta de salud	A	0.05	0.4*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.12 M21 Porcentaje de postpartos con incidente reportado	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.13 M22 Porcentaje de incidentes de postparto referidos	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.15 M24 Porcentaje de postpartos inmediatos con administración de oxitocina	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.16 M27 Porcentaje del personal de salud que aprueba las evaluaciones de los cursos de Educación Médica Continua	A	0.0	1*	Trimestral	85.00% - 100.00%
1.17 M32 Porcentaje de informes de apoyo diagnóstico entregados oportunamente	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.18 M33 Porcentaje de informes de apoyo terapéutico entregados oportunamente	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.19 M34 Porcentaje de muestras de laboratorio clínico devueltas	D	0.0	0.05*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.20 M35 Porcentaje de medicamentos vitales que se encuentran bajo el stock mínimo	D	0.0	0.3*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.21 M36 Porcentaje de medicamentos esenciales que se encuentran bajo el stock mínimo	D	0.0	0.3*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.22 M37 Porcentaje de dispositivos médicos que se encuentran bajo el stock mínimo	D	0.0	0.3*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.23 M38 Porcentaje de mujeres embarazadas que acuden a primera consulta antes de las 14 semanas	A	1.0	0.8*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.25 M40 Porcentaje de referencias realizadas	D	0.0	0.2*	Mensual	115.00% - 100.00%
1.26 M41 Porcentaje de referencias no justificadas devueltas	A	0.0	0.05	Mensual	85.00% - 100.00%
1.27 M42 Porcentaje de población de grupos vulnerables identificada que acude a primera consulta al establecimiento de salud	A	0.0	0.8*	Mensual	85.00% - 100.00%

Indicador	A/D**	Línea Base Inicial	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.28 M43 Porcentaje de la población captada que acude a consultas de prevención de la enfermedad	A	0.0	0.5*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.29 M44 Porcentaje de la población captada con desorden nutricional que acude a consulta en el establecimiento de salud	A	0.0	0.8*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.30 M45 Porcentaje de cobertura de la población en riesgo para detección oportuna de cáncer	A	0.0	0.8*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.31 M46 Porcentaje de familias en riesgo intervenidas	A	0.0	0.5*	Trimestral	85.00% - 100.00%
1.32 M47 Porcentaje de profesionales de salud que cumplen con actividades extramurales	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.33 M19 Porcentaje de población captada para primera consulta en salud bucal	A	0.34	0.82*	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año

** Ascendente / Descendente

2. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de presupuestación y facturación.

Fecha de Fin: 31/12/2017

Indicador	A/D**	Línea Base Inicial	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
2.1 A01 Índice de disponibilidad de tecnología informática	A	0.0	0.9*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.2 A02 Tiempo (horas) promedio de respuesta de incidentes (tickets) cerrados de Nivel 0 y 1	D	0.0	0.5*	Mensual	115.00% - 100.00%
2.6 A13 Porcentaje recuperado del monto objetado	A	0.0	0.5	Mensual	85.00% - 100.00%
2.7 A14 Porcentaje de requerimientos internos atendidos oportunamente según pertinencia para el servicio	A	0.0	0.9*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.8 A20 Porcentaje de profesionales de salud que cumplen con la carga laboral extramural (según la norma, personal de salud según norma MAIS)	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.9 A10 Porcentaje de ejecución presupuestaria	A	0.0	0.9	Mensual	85.00% - 100.00%
2.10 A11 Porcentaje de facturación en relación a costos y gastos totales	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.11 A12 Porcentaje objetado del monto facturado	D	0.0	0.04*	Mensual	115.00% - 100.00%
2.12 A10 Porcentaje de ejecución presupuestaria	D	0.0	0.9	Mensual	15.00% - 10.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año

** Ascendente / Descendente

3. Incrementar el desarrollo del personal de la unidad de salud MEDIANTE la mejora de los subsistemas de talento humano.

Fecha de Fin: 31/12/2017

Indicador	A/D**	Línea Base Inicial	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
3.1 A04 Índice de ausentismo no planificado del personal de salud	D	0.0	0.02*	Mensual	115.00% - 100.00%
3.5 A05 Porcentaje de nuevo personal que ha recibido inducción	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
3.6 A06 Porcentaje de profesionales de salud que cumplen con el perfil de acuerdo a los requerimientos según cartera de servicios	A	0.0	0.2*	Trimestral	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año

** Ascendente / Descendente

Cobertura de Atribuciones

Atribución	Objetivo Operativo
La planificación, organización y ejecución de los procesos y productos de la prestación médica y odontológica, con énfasis en el fomento y protección de la salud del asegurado y de acuerdo con los estándares de gestión señalados por la Dirección Nacional Médico Social.	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
La prestación de asistencia médica, general y odontológica, al paciente que requiere terapéutica clínica en régimen ambulatorio.	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
Atención integral de problemas de salud, riesgos sociales, ambientales, psicológicos, deficiencia y discapacidades (físico-motora, intelectual, auditiva, y visual). (MAIS)	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
Visita domiciliaria para cuidados médicos y/o de enfermería a personas que por la naturaleza de la enfermedad y/o discapacidad, emergencia o condición terminal, requieran atención y no pueda movilizarse hacia los establecimientos de salud, de cualquier nivel de atención que lo programe. (MAIS)	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
Organización de actividades de rehabilitación y cuidados paliativos en la familia. (MAIS)	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
La organización de la asistencia médica de la Unidad, debidamente fundamentada en los protocolos respectivos, según el desarrollo científico tecnológico, las necesidades de los pacientes y la disponibilidad de recursos.	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
La atención de primeros auxilios, oportuna y eficiente, al paciente afectado por golpes, heridas, fracturas u otros traumatismos, y/o dolencias repentinas, mediante la utilización de técnicas y recursos apropiados.	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
La aplicación, coordinación, control y evaluación del sistema de referencia y contra referencia del paciente de conformidad con el nivel de complejidad de las demás Unidades Médicas del Subsistema Zonal.	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.
La aplicación de los procedimientos administrativos y financieros estandarizados, aprobados por la Supervisoría de las Unidades Médicas del IESS para las Unidades de Atención Ambulatoria, respecto de recursos humanos, informática, estadísticas, ejecución presupuestaria, registros contables, adquisiciones de materiales y suministros, archivo y reproducción de documentos, servicios de telefonía y comunicaciones.	2. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros del establecimiento de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de presupuestación y facturación. 3. Incrementar el desarrollo del personal de la unidad de salud MEDIANTE la mejora de los subsistemas de talento humano.
Los informes de resultados sobre la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de los servicios a su cargo, ante la Dirección de la Unidad.	1. Incrementar la calidad de la atención integral de salud MEDIANTE la mejora de los procesos de atención intra y extra mural, la estandarización y aplicación de protocolos y procedimientos médicos, y el fortalecimiento del personal especializado.