

12,1
J. B. Pineda
Exp. 1000

2016-2019

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016 -2019



HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS





RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 005-2015-HMLO

Los Olivos, 28 de Setiembre de 2015

VISTOS: La Ordenanza N° 417-CDLO de fecha 14 de Julio de 2015, que aprobó el Nuevo Estatuto del Hospital Municipal Los Olivos, el Informe N° 085-2015-HMLO-OPP de fecha 22 de Setiembre de 2015, Informe N° 132-2015-HMLO-OAJ de fecha 23 de Setiembre de 2015, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto establece en el artículo 71.1 que las entidades para la elaboración de sus Planes Operativos Institucionales y Presupuestos institucionales deben tomar en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI), que debe ser concordante con el Plan Estratégico Nacional (PEDN), los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales (PESEM), los Planes de Desarrollo Regional Concentrados (PDRC) y los Planes de Desarrollo Local Concertados (PDLCC), según sea el caso.

Que, el Plan Estratégico constituye el principal instrumento de gestión de la entidad orientando a alcanzar los objetivos generales previstos en el período y a través del Informe N° 54-2015-HMLO-OPP/VMLQ la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (E) comunicó que se requiere elaborar el Plan Estratégico Institucional para los años 2016 al 2019 a fin de actualizar y estructurar los objetivos de esta entidad, en ese sentido la Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas derivó con Proveedor N° 2674 disponiendo que se prosiga el trámite para la proyección de la Resolución Directoral.

Que, mediante Resolución Directoral N° 097-2015-HMLO de fecha 08 de Julio de 2015, se resolvió conformar el Comité de Elaboración del Plan Estratégico Institucional del Hospital Municipal Los Olivos para el período 2016 – 2019, y con Resolución Directoral N° 141-2015-MDLO de fecha 21 de Agosto se resolvió reconstituir el Comité.

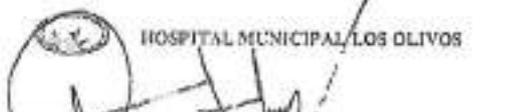
Que, mediante el Informe N° 085-2015-HMLO-OPP la Jefa de Planeamiento y Presupuesto presentó su Informe Técnico en donde manifiesta la relevancia que reviste el Plan Estratégico Institucional, más aún cuando la gestión anterior no aprobó dicho documento de gestión, motivo por el cual el Comité de elaboración del Plan Estratégico Institucional del Hospital Municipal Los Olivos proyectó el PEI para el período 2016 – 2019, en consecuencia, estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo Trigésimo Quinto de la Ordenanza N° 417-CDLO;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS – PERÍODO 2016 – 2019, el mismo que se adjunta al presente y tendrá vigencia a partir de la fecha, en consecuencia déjese sin efecto cualquier otro documento que resulte contrario al presente.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la DIRECCIÓN EJECUTIVA del HMLO se encargue de poner a conocimiento el contenido de la presente a todas las Oficinas, Unidades Orgánicas y en el Portal de Transparencia del Hospital Municipal Los Olivos.

REGÍSTRESE, CÚMPLASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS

 ADOLFO ALEJANDRO EDUARDO DE LA CRUZ FARFÁN
 PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

INDICE

Plan Estratégico Institucional 2016-2019.....	1
Presentación.....	5
Resumen Ejecutivo.....	7
Introducción.....	9
Breve Reseña Histórica del Hospital Municipal Los Olivos.....	11
I. Concepción del Rol Funcional.....	12
1.1 visión.....	12
1.2 misión.....	12
1.3 Objetivo.....	12
1.4 Valores institucionales.....	12
Inclusión Social.....	12
- Equidad	
- Eficiencia	
- Calidad	
- Solidaridad	
1.5 Finalidad.....	13
1.6 Ámbito.....	13
II. Base Legal.....	14
III. Estructura Orgánica.....	16
IV. Especialidades de Salud que Brinda el HMLO.....	17
- Atención del adulto.....	17
- Atención del niño.....	17
- Atención de la mujer en edad fértil.....	17
- Atención de la mujer en edad menopáusica.....	17
- Atención cardiológica.....	17
- Atención otorrino.....	18



- Atención urología.....	18
- Atención gastroenterología.....	18
- Atención endocrinología.....	18
- Atención dermatología.....	18
- Atención neurología.....	18
V. Marco Conceptual.....	19
a. El Ciclo PHPA (Planificar – Hacer – Revisar – Actuar)	
b. Kaizen, Administración orientada al proceso.....	20
c. Kaizen y la producción justo a tiempo (JIT)	
VI. Diagnostico Situacional.....	21
6.1 Identificación de la Problemática	
Problemática	
Atenciones Consulta Externa Ambulatoria 2011 – 2019.....	22
Atenciones Consulta Externa ESSALUD 2011 – 2019.....	23
Atenciones Consulta Externa Ambulatoria por Grupo ETAREO (2011-2014).....	24
Atenciones Consulta externa ESSALUD por grupo ETAREO (2011 – 2014).....	25
Atenciones Consulta Externa Ambulatoria por Grupo ETAREO Enero- Agosto.....	26
Atenciones Consulta Externa ESSALUD por Grupo ETAREO Enero-Agosto2015.....	27
Atenciones Consulta Externa Ambulatoria enero – agosto 2015	28
Atenciones consulta Externa ESSALUD Enero – Agosto	29
Atenciones Consulta Externa Ambulatorio 2011 – 2014 por Especialidad.....	30
Atenciones Consulta Externa ESSALUD 2011 – 2014 por Especialidad.....	31
Demanda por Productos Farmacológicos.....	32
Demanda de productos farmacológicos – ESSALUD.....	36
VII. Determinación de Objetivos Estratégicos.....	41
7.1 Objetivos Estratégicos Generales.....	41
7.2 Objetivos Estratégicos Específicos.....	41
VIII. Políticas y Acciones	42
8.1 FODA	
Análisis interno	
Fortalezas.....	42
Debilidades.....	42



Oportunidades.....	42
Amenazas.....	42
F.O. Potenciales.....	43
F.A. Desafíos.....	43
D.O. Riesgos.....	43
D.A. Limitaciones.....	43
8.2 Políticas / estratégicas.....	45
8.3 Acciones: Actividades/Proyectos.....	45
Metas – Indicadores de Acuerdo de Gestión.....	47
Indicadores Hospital Municipal Los Olivos 2016 – 2019.....	48
IX. Conclusiones.....	50
Anexos.....	51



PRESENTACIÓN

La Elaboración del Plan estratégico Institucional de nuestro hospital cuyo resultado muestra que la participación es un elemento clave en la legitimidad de los planes formulados, es una manera de enfrentar y resolver los problemas críticos y que constituye los lineamientos de desarrollo.

Uno de los factores sociales que ha crecido significativamente en los últimos tiempos ha sido la conciencia de la población por sus derechos como ciudadanos, como contribuyentes, como consumidores de bienes y servicios públicos y privados. Para el Estado esto ha significado necesidad en que sus instituciones respondan a una muy fuerte demanda que presentan nuevos rasgos, hoy en día la sociedad le solicita bienes y servicios de demanda oportuna, eficaz. Eficiente y a plena satisfacción.

Actualmente el avance en materia de mejoramiento de la calidad en los establecimientos asistenciales e instancias administrativas del sector salud ha resultado muy disímil; se tiene desde unos pocos ejemplos de establecimientos en los cuales los esfuerzos han sido provechosos y sostenibles a lo largo del tiempo hasta aquellos los más numerosos en los cuales todavía no se han dado las condiciones para trabajar por el mejoramiento institucional o las ocasiones han sido esporádicas y poco efectivas.

Reconociendo que la planificación es un instrumento potente para articular esfuerzos en camino al mejoramiento presentamos el Plan Estratégico Institucional 2016 -2019 que debe ayudar a reorientar los Objetivos Estratégicos Institucionales debidamente planteados en los años precedentes y en armonía con los compromisos de las políticas y Estrategias del Sector.

Debemos entender que el Plan Estratégico Institucional es un documento de Gestión que orienta a la ejecución de los recursos al cumplimiento de las funciones primordiales del Estado, se basa en la capacidad de observación. Anticipación y adaptación de la Entidad, frente a los desafíos y oportunidades que generan, tanto el entorno externo, como su realidad interna, asegurando el



mejor cumplimiento de sus funciones para mejorar sus procesos y asegurar su supervivencia, lo que fortalecerá su misión.

La Elaboración del Plan estratégico Institucional de nuestro hospital cuyo resultado muestra que la participación es un elemento clave en la legitimidad de los planes formulados, es una manera de enfrentar y resolver los problemas críticos y que constituye los lineamientos de desarrollo.



RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Estratégico Institucional 2016-2019 es un instrumento de gestión, que permite articular y sistematizar la ejecución de las actividades, proyectos y tareas formuladas en los planes operativos anuales hasta el logro de los resultados de las acciones estratégicas, visualizadas a través de metas y direccionados al cumplimiento de la misión del Hospital Municipal de los Olivos.

La metodología empleadas para la elaboración del presente Plan Estratégico, además de los aportes de la Alta Dirección y los jefes de las distintas unidades orgánicas se basaron en el análisis de la Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) y número de atenciones de consulta externa en dos tiempos del 2011 al 2014, luego periodo enero a agosto del 2015.

Con respecto al Análisis situacional del Hospital Municipal de los Olivos tanto las atenciones de consulta externa ambulatoria del hospital y Essalud presentan una disminución en el número de atenciones tomando como base 2011 con el pasar de los años. Por lo que la estrategia Implementar la oferta de servicio Asistencial con tecnología de Punta.

La información correspondiente a las atenciones de consulta externa ambulatoria por grupo 2011-2014 permite apreciar que la mayor población que acude al nosocomio son las personas que presentan edades entre 30-60 años (adultos). A diferencia la información correspondiente a las atenciones de consulta externa Essalud por grupo etareo 2011-2014 permite apreciar que la mayor población que acude al nosocomio son las personas que presentan edades entre 12-18 años (adolescentes).

La información por grupo etareo enero-agosto 2015 correspondiente a las atenciones de consulta externa ambulatoria del hospital y Essalud coinciden que la mayor demanda de atenciones se dio en el mes de marzo por pacientes entre edades de 30-60 años (adultos).



La información correspondiente a las atenciones de consulta externa ambulatoria enero-agosto 2015 permite apreciar que la tendencia en los últimos 3 meses se mantiene estable con un ligero incremento en las atenciones del mes de agosto, cual se espera que en los últimos meses restantes, este incremento se vea estable. A diferencia de consulta externa Essalud que en el mismo en los 3 últimos meses se mantiene estable con un ligero descenso en las atenciones del mes de agosto.

Como parte del planeamiento, se elaboró un FODA AMPLIADO con las diferentes estrategias posibles. La metodología empleada para la definición de objetivos corresponde a la estrategia de mejora de la calidad del Kaizen, de William Edwards Deming, Joseph Juran, ya que con esta técnica de Gestión de la Calidad total y las Técnicas para el Mejoramiento Continuo.

Siendo el objetivo estratégico general el Brindar servicios de salud básicos y especializados que satisfagan la demanda de los sectores de Lima Norte, mediante un sistema de gestión público-privada de presentaciones oportunas, de calidad y a bajo costo.

Finalmente el Hospital Municipal de los Olivos plantea tres proyectos los cuales se establecieron fecha de inicio y final para cada uno de ellos; así como los responsables. Estos son: Desarrollo e implementación de identificación de los servidores de la institución, Proyecto de mejora y rediseño de los procesos administrativos hospitalarios con énfasis en logística, admisión y archivo, mantenimiento e implementación del sistema de información intrahospitalaria del hospital municipal de los olivos.



INTRODUCCIÓN

El Hospital Municipal Los Olivos como Organismo Público Descentralizado del Gobierno Local del distrito de Los Olivos cumple con elaborar el Plan Estratégico Institucional 2016 -2019 instrumento la orientación de la gestión y la implementación de las políticas de salud respecto a las prioridades sanitarias y de gestión de la salud. Así mismo, establece los lineamientos y las principales intervenciones orientadas a mejorar el estado de salud de la población mayoritariamente el poblador olivense y de Lima Norte, involucrando en sus acciones a todas las entidades del sector público en los tres niveles de gobierno, el sector privado, los actores sociales interesados, y en especial a la personas que laboran en las entidades del sector.

Teniendo presente que El Plan Estratégico Institucional (PEI) ha sido elaborado como resultado de un proceso participativo de todas las oficinas y unidades orgánicas de la entidad que ha permitido incorporar en la gestión institucional el uso de enfoques y ejes estratégicos, asimismo, la formulación del presente se analiza el contexto en el cual el Gobierno Local así como el Estado Peruano viene impulsando el desarrollo con inclusión social, permitiendo el cambio de la gestión pública tradicional a una gestión moderna orientada a medir sus progresos, gastos e inversiones a través de los resultados y los impactos favorables que produce en la población a la que sirve.

El presente documento se estructura de modo general, de acuerdo con las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, aprobada con R. M. N° 826-2005/MINSA, constituyéndose de esta manera en un Documento Técnico de orientación para los organismos públicos descentralizados del sector y de obligatorio cumplimiento para las dependencias del Ministerio. De modo particular, mantiene la estructura usual de los Planes Estratégicos Institucional es del sector, considerando en su primera parte el análisis o diagnóstico situacional y un breve diagnóstico institucional, a partir de los cuales se desarrollan los objetivos, lineamientos, estrategias institucionales y los correspondientes indicadores, líneas de base y metas a ser alcanzadas en el periodo 2014 -2019.



Las acciones, son descritas en una cuarta sección, relacionándose con los Objetivos Específicos y los Resultados intermedios. Por último, se describen los recursos necesarios para el periodo e incorporan los anexos correspondientes a la articulación de objetivos y programación de recursos financieros.



BREVE RESEÑA HISTORICA DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS

El Hospital Municipal de Los Olivos - HMLO, nace a la necesidad que tenía Lima Norte ante el crecimiento de su población por el incremento de urbanizaciones y asentamientos humanos, carentes de servicios básicos de calidad entre ellos los de Salud a nivel de atención primaria, como especializada.

Tal es así que la Municipalidad Distrital de los Olivos, creó mediante Ordenanza N° 053-2001/CDLO con el nombre "Hospital de la Madre de los Olivos", posteriormente fue modificado a través de la Ordenanza N° 127-CDLO señalando en dicho documento que para el cumplimiento de las metas, era necesario realizar la modificación de la denominación por el de "Hospital Municipal Los Olivos", como un Organismo Público Descentralizado, dependiente del Gobierno Local de los Olivos

El HMLO fue inaugurado el 12 de Octubre del año 2004 como el Primer Hospital Municipal del Perú y su única sede está ubicada la Av. Naranjal N° 318, quedando cerca del cruce con la carretera Panamericana Norte.

Actualmente tiene 11 años de fundado, brindando servicios de salud con una moderna infraestructura, equipos médicos de última generación, profesionales altamente calificados, tarifas accesibles y servicios múltiples con el objetivo de brindar una atención oportuna y eficiente.



I. CONCEPCION DEL ROL FUNCIONAL

1.1 Visión

El Hospital de los Olivos es una institución acreditada. Reconocido por su manejo especializado de la salud, con talento humano capacitado y recertificado; con una cultura organizacional proactiva, gestión eficiente e innovadora, desarrollando procesos de mejora continua y que ha logrado la satisfacción de los pacientes.

1.2 Misión

Somos un hospital comprometido con la salud de la población olivense, que brinda atención médica integral con trato digno, respetuoso e inclusivo; con profesionales capacitados y uso de tecnología moderna.

1.3 Objetivos

1. Planificar, organizar, dirigir y ejecutar planes de salud con calidad, calidez y tecnología, orientados a satisfacer la demanda efectiva de servicios integrales y especializados de salud.
2. Optimizar la utilización de los recursos de las unidades productoras de servicios de salud en base a parámetros e indicadores de calidad, eficiencia y productividad.
3. Contribuir con la comunidad y en coordinación con instituciones públicas y privadas, a la solución de la problemática en salud en el ámbito de su competencia y las que se deriven, propiciando una mejor calidad de vida.
4. Modernizar y reestructurar los procesos administrativos y asistenciales.

1.4 Valores Institucionales

Inclusión Social: Servicios de salud que permiten a las personas acceder a ellos, sin discriminación de sexo, raza, religión, condición social y económica.

Equidad: Oportunidad para acceder a los servicios esenciales de salud privilegiando a los sectores más vulnerables en particular a niños y adultos mayores.

Eficiencia: Capacidad para lograr beneficios en la salud empleando los mejores medios posibles y optimizando el uso de los recursos.



Calidad: Satisfacer las necesidades de la población en materia de salud en forma oportuna, rápida y eficaz.

Solidaridad: Contribuir con atender gratuitamente casos dentro de la población en situación de pobreza y extrema pobreza y extrema pobreza que requieren atención urgente y que no cuenten con recursos u otras opciones.

Sostenibilidad: Garantizar la continuidad del modelo, cautelando el financiamiento del costo de los servicios, su mejoramiento y ampliación, sin fines de lucro y buscando el máximo beneficio social.

1.5 Finalidad

La finalidad del presente Plan Estratégico Institucional es definir, orientar y señalar la ruta que deberá seguir el Hospital Municipal Los Olivos en los periodos 2016-2019, para tener una gestión estratégica que permita la conducción transparente y articulada entre todas las Unidades Orgánicas y el óptimo funcionamiento en la ejecución de las actividades y proyectos, así como el cumplimiento de las metas y el logro de los objetivos, cuyo seguimiento, evaluación y control debe realizarse en función al cumplimiento de las actividades específicas y dentro de los ejercicios fiscales correspondientes.

1.6 Ámbito

El presente Plan Estratégico Institucional comprende a todas las Unidades Orgánicas del Hospital Municipal de Los Olivos.

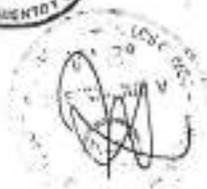


II. BASE LEGAL

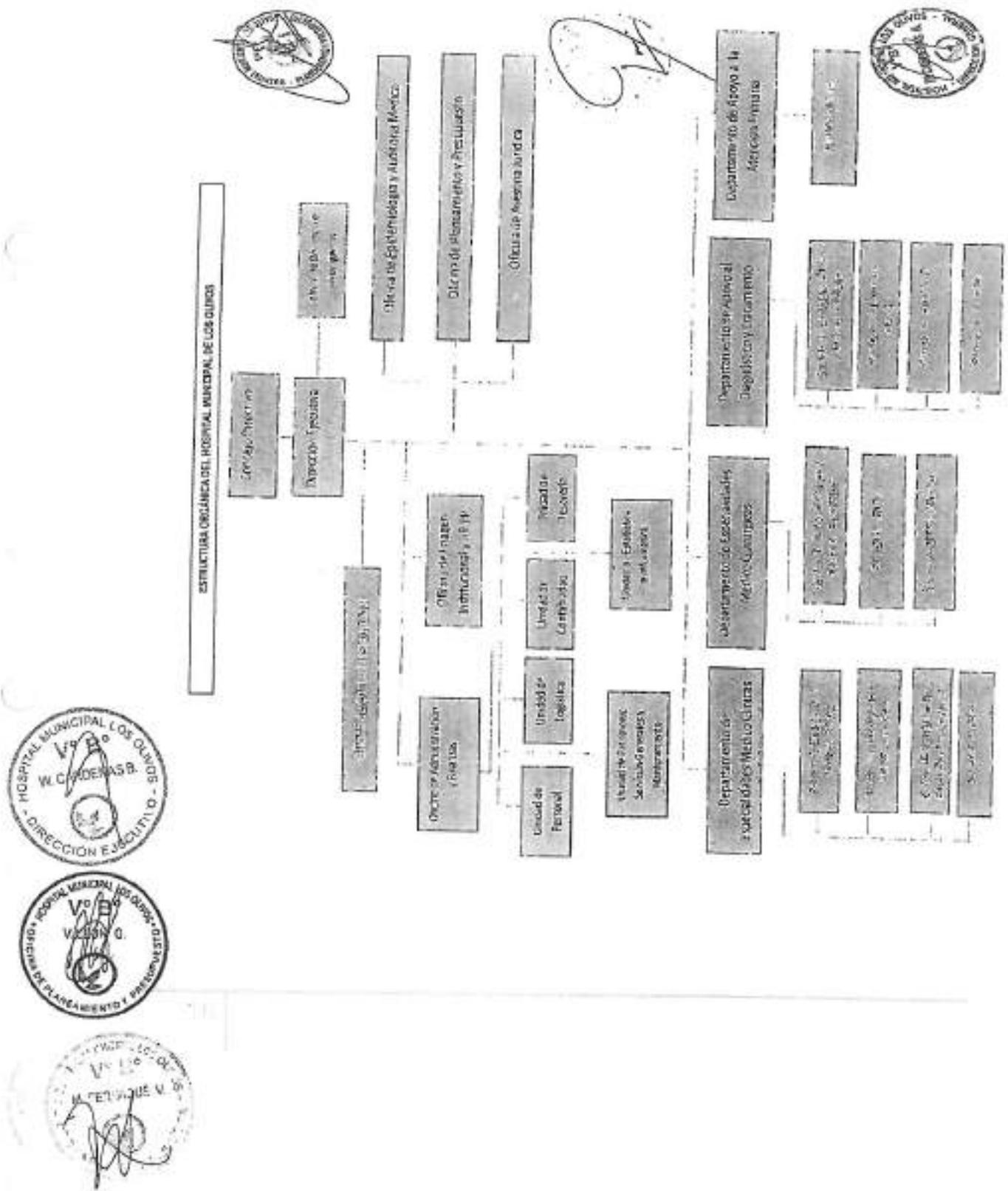
- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- c. Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- d. Ley N° 27783 - Ley de Bases de la Descentralización.
- e. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- f. Ley N° 26842, Ley General de Salud, Título V: De la Autoridad de Salud.
- g. Ley N° 26790 Ley de Modernización de la Seguridad Social
- h. Ley N° 27056 Ley de Creación del Seguro Social de Salud
- i. Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud,
- j. Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- k. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- l. Ley N° 27293 - Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- m. Ley N° 28411 Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- n. Ley N° 28056 Ley Marco del Presupuesto Participativo
- o. Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2012.
- p. Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
- q. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, Doce políticas de Estado prioritarias. Propuesta de Documento: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2012 – 2016 Documento presentado por el Sr. Jaime Johnson.
- r. Decreto Supremo N° 013-2002-SA, Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud , aprobado por Artículo 14º y su modificatoria.



- s. Decreto Supremo N° 089-2011-PCM, que Autorizan al Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN a iniciar el proceso de actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional
- t. Decreto Supremo N° 054-2011-PCM, que aprueba el Plan Bicentenario.
- u. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, aprueba "Plan Nacional Concertado en Salud".
- v. Resolución Ministerial N° 826-2005/MINSA, Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud
- w. Ordenanza N°053-CDLO, creación del Hospital de la Madre
- x. Ordenanza N° 127-CDLO,
- y. Ordenanza N°171-CDLO,
- z. Ordenanza N° 417-CDLO, aprobación del Nuevo Estatuto del Hospital Municipal Los Olivos.



III. ESTRUCTURA ORGÁNICA



IV. ESPECIALIDADES DE SALUD QUE BRINDA EL HMLO

➤ ATENCIÓN DEL ADULTO:

- Hospitalización
- Quirúrgica
- Ambulatoria
- Emergencia

➤ ATENCIÓN DEL NIÑO:

- Ambulatoria
- Hospitalización
- Quirúrgica
- Emergencia

➤ ATENCIÓN DE LA MUJER EN EDAD FÉRTIL

- Ginecológica
- Control prenatal
- Quirúrgica
- Hospitalización
- Emergencia

➤ ATENCIÓN MUJER EDAD MENOPÁUSICA

- Ambulatoria
- Hospitalización

➤ ATENCIÓN CARDIOLÓGICA:

- Ambulatoria
- Hospitalización

➤ ATENCIÓN OFTALMOLÓGICA:

- Ambulatoria
- Hospitalización



➤ ATENCIÓN OTORRINO:

- Ambulatoria
- Hospitalización

➤ ATENCIÓN UROLÓGICA:

- Ambulatoria
- Hospitalización

➤ ATENCIÓN GASTROENTEROLÓGICA:

- Ambulatoria
- Hospitalización

➤ ATENCIÓN ENDOCRINOLOGÍA:

- Ambulatoria
- Hospitalización

➤ ATENCIÓN DERMATOLOGÍA:

- Ambulatoria
- Procedimiento Ex

➤ ATENCIÓN NEUROLÓGICA:

- Ambulatoria
- Hospitalización



V. MARCO CONCEPTUAL

El planeamiento estratégico se concibe en el marco de garantizar el respecto a los derechos de las personas de proteger su salud, accediendo libremente a los servicios otorgados por las entidades públicas, privadas o mixtas, tal como es reconocido en la Constitución Política del Perú.

En este sentido, el Hospital Municipal Los Olivos, entidad de naturaleza mixta, convierte su planeamiento en una herramienta de gestión que garantice la calidad total del servicio de la salud a la población, facilitando el acceso a sus servicios con equidad social.

El marco conceptual utilizado para formular el planteamiento del Hospital Municipal Los Olivos corresponde a la estrategia de mejora de la calidad del Kaizen, de William Edwards Deming, Joseph Juran, ya que con esta técnica de Gestión de la Calidad total y las Técnicas para el Mejoramiento Continuo es sencilla y aplicable a todo nivel.

Se caracteriza por desarrollar una cultura y dar participación a todos los trabajadores, desde la alta gerencia hasta el personal de limpieza. Ya que todo proceso de cambio debe comenzar con una decisión y debe ser progresivo con el tiempo, sin marcha atrás.

a) EL CICLO PHRA (PLANIFICAR-HACER-REVISAR-ACTUAR)

El ciclo PHRA (PDCA) son una serie de actividades para el mejoramiento.

- Planificar.- significa estudiar la situación actual, definir el problema, analizarlo, determinar sus causas y formular el plan para el mejoramiento.
- Hacer.- significa ejecutar el plan;
- Revisar.- significa ver o confirmar si se ha producido la mejora deseada
- Actuar.- significa institucionalizar el mejoramiento como una nueva práctica para mejorarse, o sea, estandarizar. No puede haber mejoramientos en donde no hay estándares. Tan pronto como se hace un mejoramiento se convierte en un estándar que será refutado con nuevos planes para más mejoramientos.



b) KAIZEN, ADMINISTRACIÓN ORIENTADA AL PROCESO

La calidad se tiende a pensar en término de calidad del producto o servicio. Se debe entender el significado de calidad en su sentido más amplio, ya que la calidad está asociada no solo con los productos y servicios, sino también con la forma en que la gente trabaja, la forma en que las máquinas son operadas y la forma en que se trata con los sistemas, procedimientos e información. Una compañía capaz de crear calidad en su personal ya está a medio camino de producir artículos o servicios de calidad.

c) KAIZEN Y LA PRODUCCIÓN JUSTO A TIEMPO (JIT)

El JIT es un sistema para el control de la producción y el inventario. Su objetivo es un procesamiento continuo, sin interrupciones, de la producción. Supone la minimización del tiempo total necesario desde el comienzo de la fabricación hasta la facturación.



VI. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

6.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

PROBLEMÁTICA

El Hospital Municipal de los Olivos no cuenta con presupuesto asignado por el Estado.

Insuficiente equipo médico y electromédico

Deterioro de la imagen institucional del Hospital Municipal de los Olivos

Poco N° de utilización de las camas

Ausencia de flujogramas de procesos técnicos asistenciales

Uso parcial de instrumentos de gestión

Ausencia de sistema integrado del HMLO

Insuficiente disponibilidad de RRHH según estándares establecidos

El proceso de atención al paciente presenta tiempo de espera prolongados a nivel Asistencial.

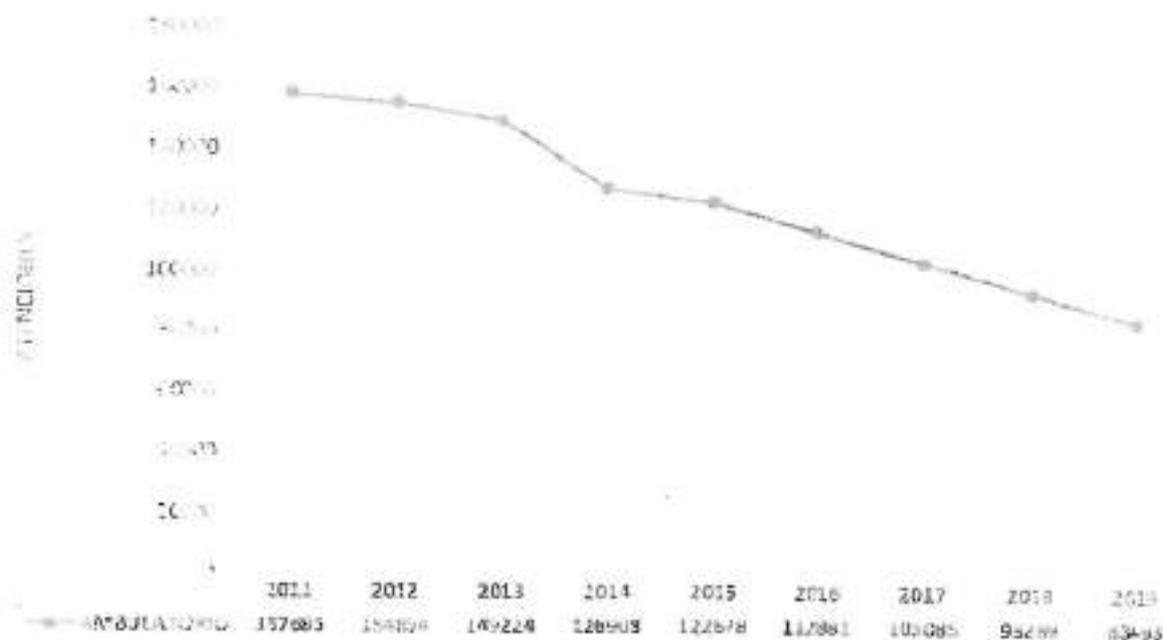
La población demandante requiere atención en especialidades médicas y quirúrgicas tanto en enfermedades crónicas y transmisibles.

La elaboración de un adecuado diagnóstico situacional depende de una clara consciencia, y conocimiento actuarial de las implicancias de nuestra participación en la gestión de salud de la población en el distrito de los Olivos y nuestro posicionamiento como prestadores de servicios de salud dependerán de:

- Nuestro conocimiento acerca de la salud de las personas: sus necesidades de salud, sus factores de riesgo, qué servicios demandan y sus preferencias respecto a la atención.
- Nuestro conocimiento actualizado de la oferta de servicios de salud en el distrito de los Olivos.
- Los resultados, calidad y eficiencia de los servicios de salud, es decir, el desempeño histórico del Estado como prestadores de servicio de salud.



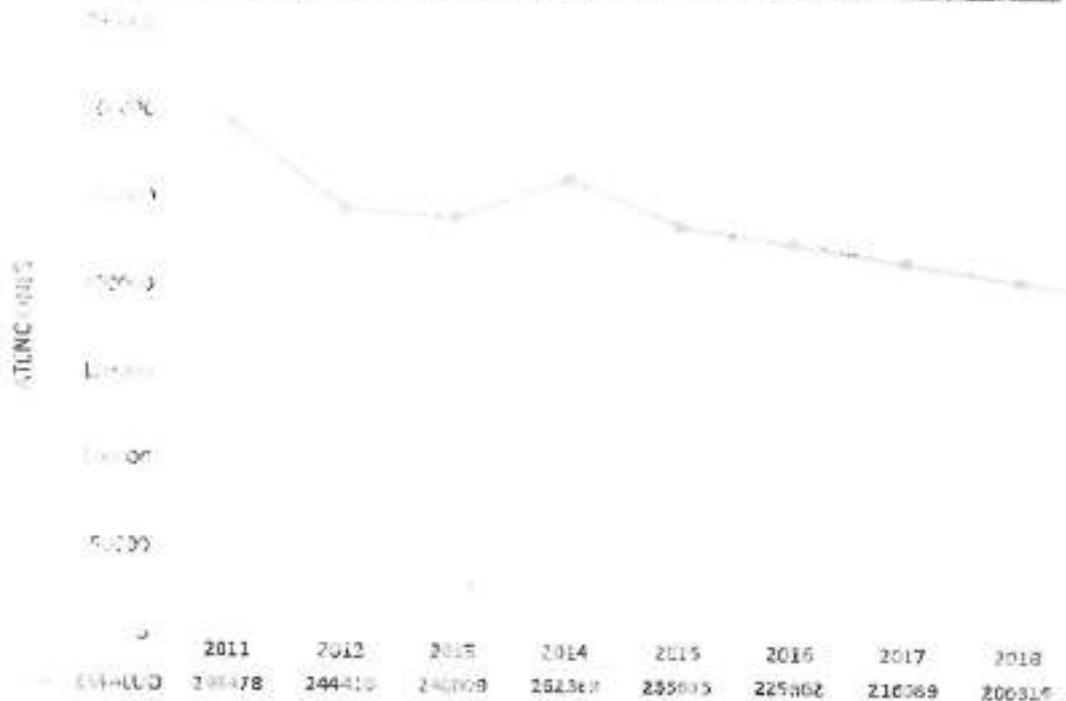
ATENCIONES CONSULTA EXTERNA AMBULATORIO 2011-2019



La información correspondiente a las atenciones de consulta externa ambulatoria permite apreciar que el número de atenciones en los años posteriores con respecto al 2011 está descendiendo a lo largo de los años por lo cual se espera que en los años 2015-2019 descieran más lo que conllevara a menores niveles de producción asistencial con la implicancia de generar bajos ingresos para el HMLO, situación que es evaluada por la dirección del nosocomio.



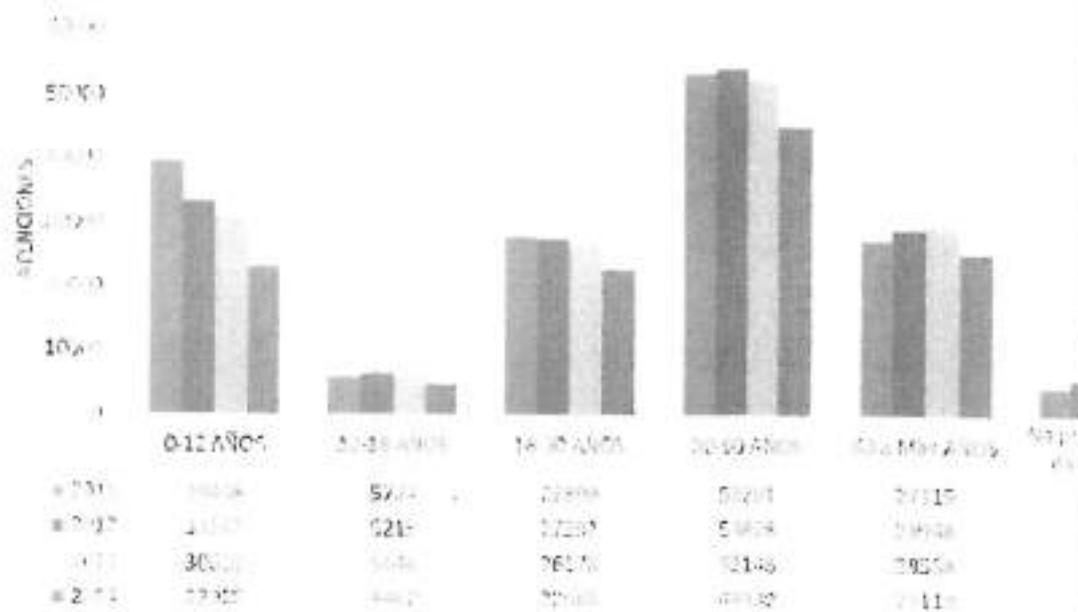
ATENCIÓNES CONSULTA EXTERNA ESSALUD 2011-2019



La información correspondiente a las atenciones de consulta externa Essalud permite apreciar que el número de atenciones en los años posteriores con respecto al 2011 está descendiendo ligeramente a lo largo de los años por lo cual se espera que en los años 2015-2019 disminuyan lo que conllevará a menores niveles de producción asistencial con la implicancia de generar bajos ingresos para el HMLO, situación que es evaluada por la dirección del nosocomio.



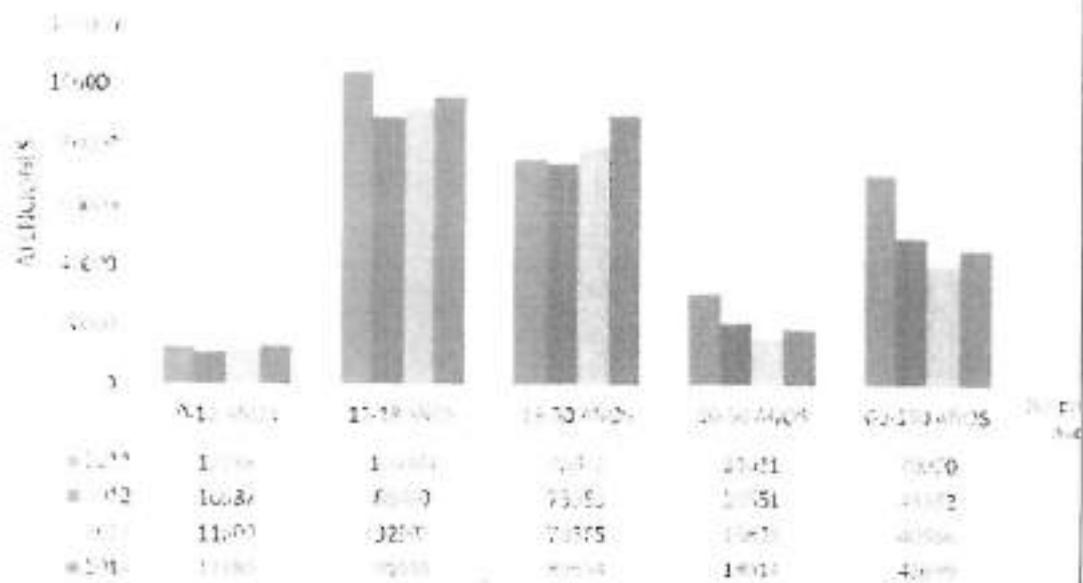
ATENCIONES CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA POR GRUPO ETAREO (2011-2014)



La información correspondiente a las atenciones de consulta externa ambulatoria por grupo etareo 2011-2014 permite apreciar que la mayor población en acude al nosocomio son las personas que presentan edades entre 30-60 años (adultos).



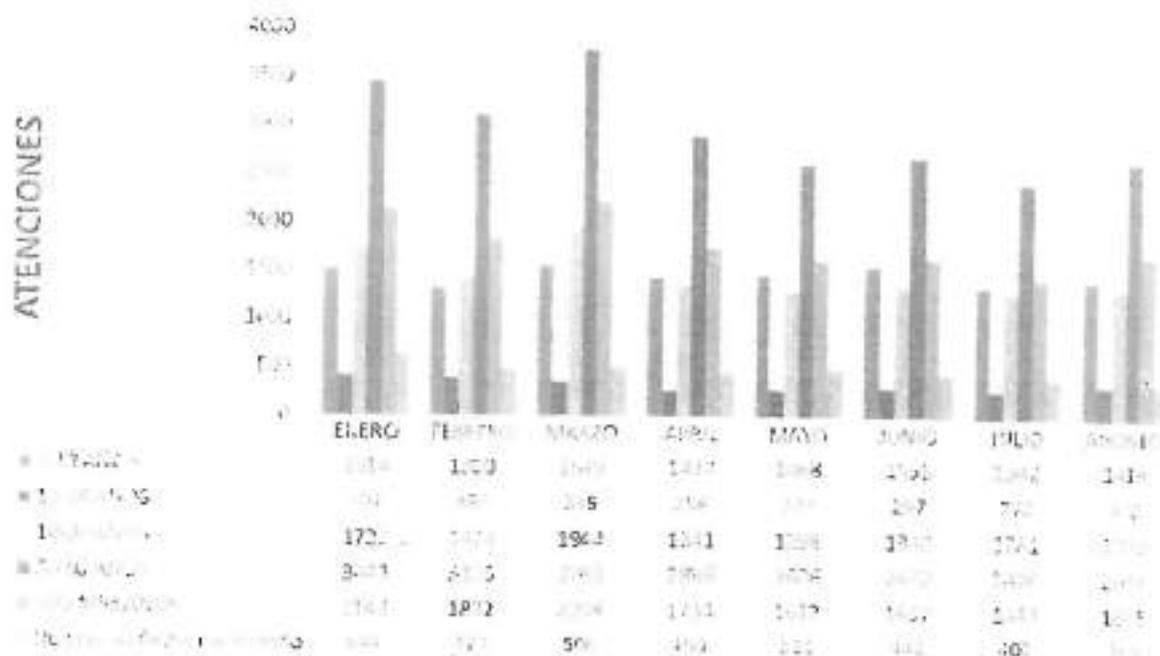
ATENCIONES CONSULTA EXTERNA ESSALUD POR GRUPO ETAREO (2011-2014)



La información correspondiente a las atenciones de consulta externa Essalud por grupo etareo 2011-2014 permite apreciar que la mayor población que acude al nosocomio son las personas que presentan edades entre 12-18 años (adolescentes).



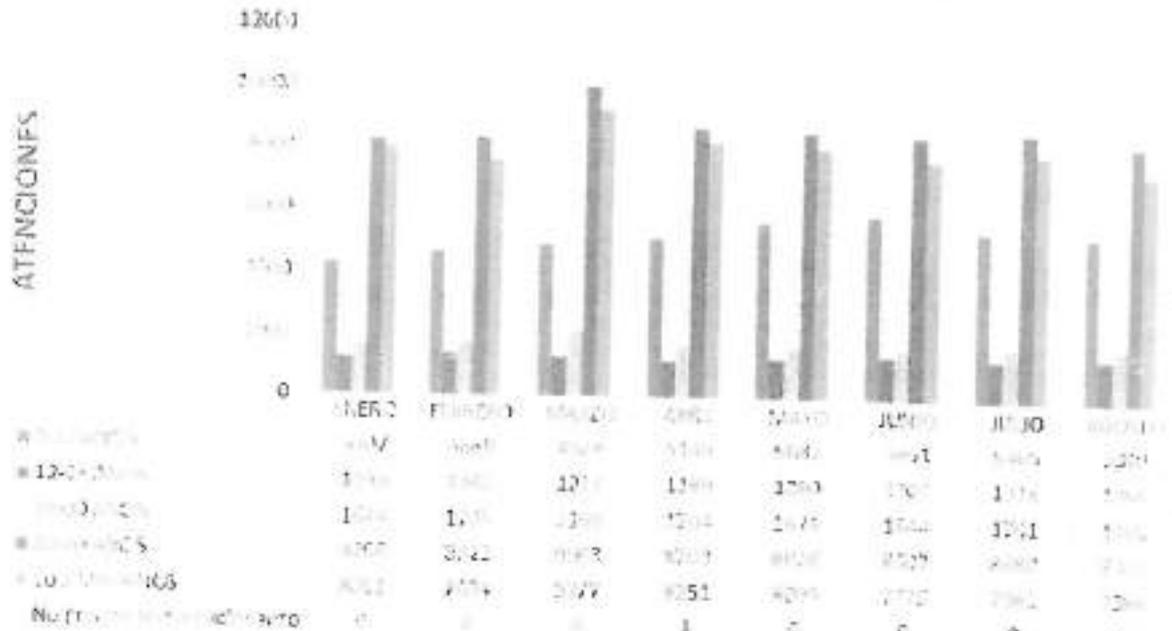
**ATENCIONES CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA
POR GRUPO ETAREO ENERO-AGOSTO 2015**



La información correspondiente a las atenciones de consulta externa ambulatoria por grupo etareo enero-agosto 2015 permite apreciar que la mayor demanda de atenciones se dio en el mes de marzo por pacientes entre edades de 30-60 años (adultos).

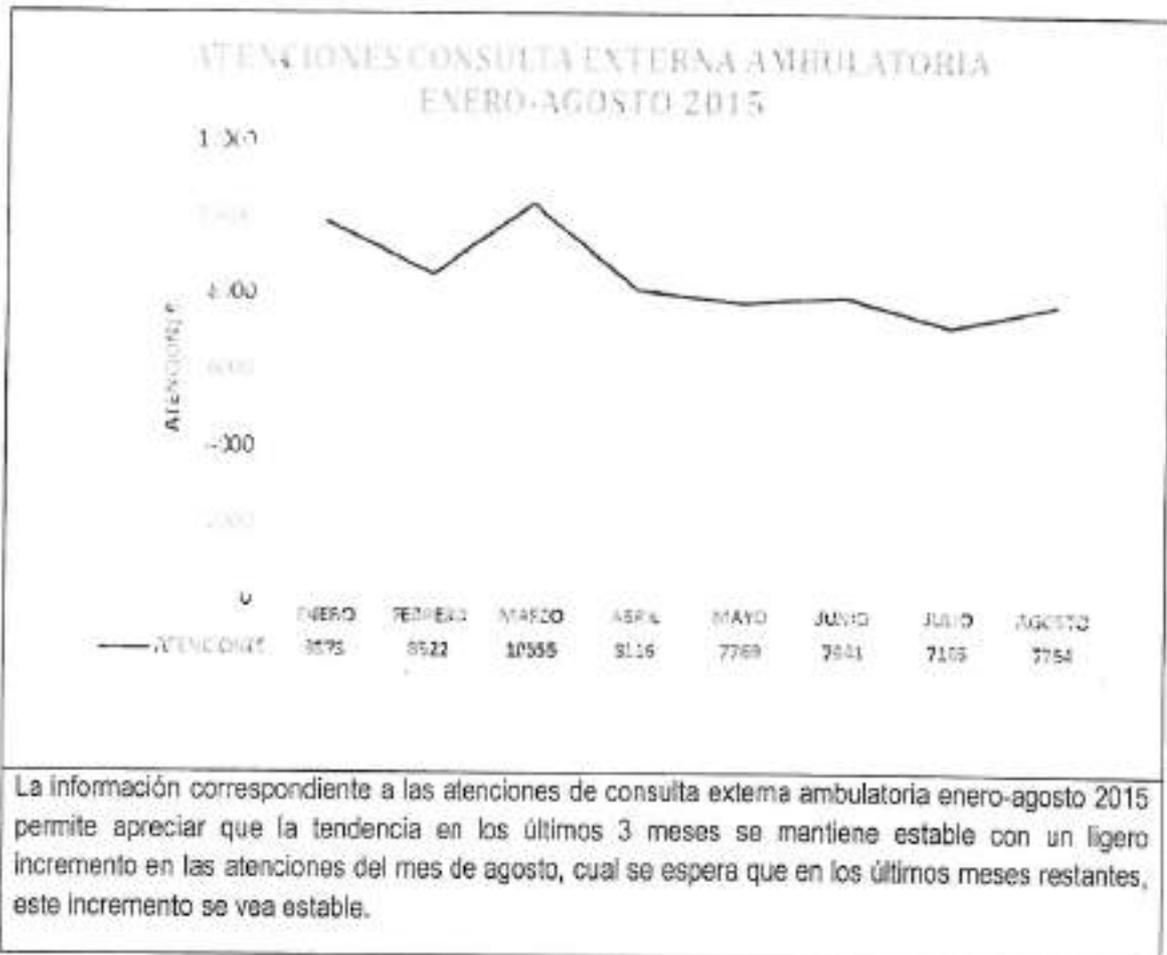


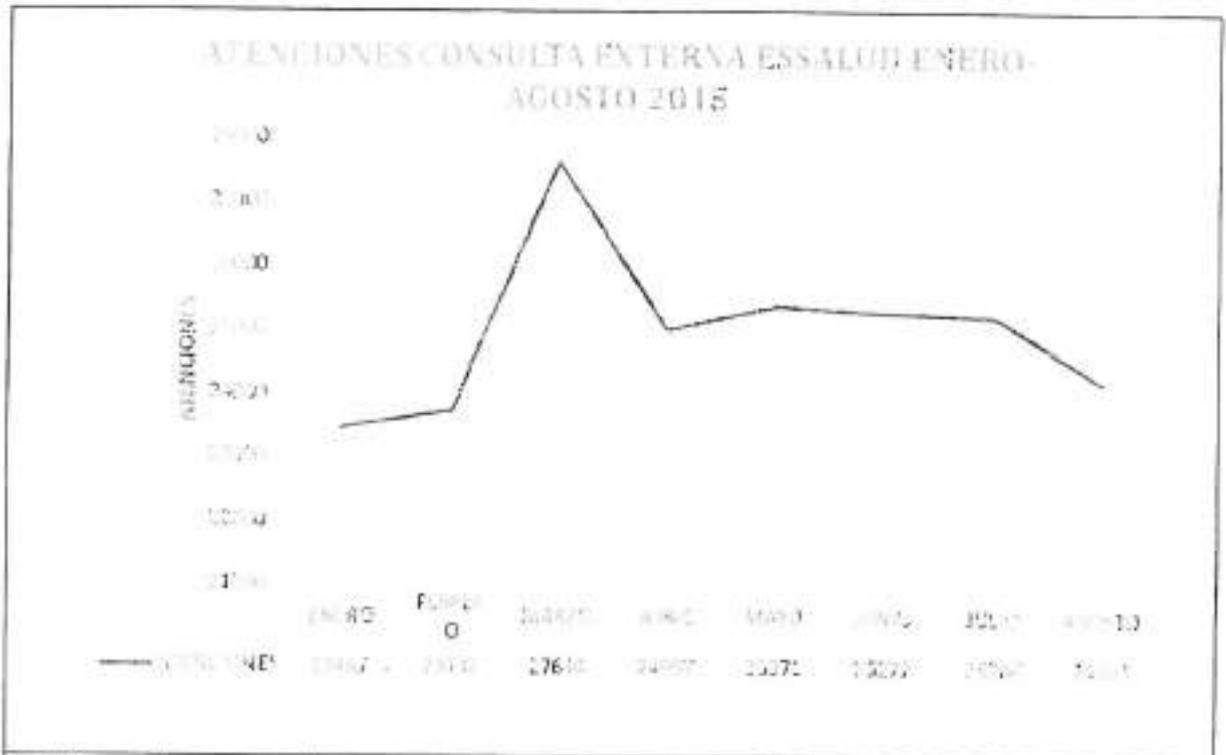
ATENCIONES CONSULTA EXTERNA ESSALUD POR GRUPO ETAREO ENERO-AGOSTO 2015



La información correspondiente a las atenciones de consulta externa Essalud por grupo etareo enero-agosto 2015 permite apreciar que la mayor demanda de atenciones se dio en el mes de marzo por pacientes entre edades de 30-60 años (adultos).







La información correspondiente a las atenciones de consulta externa Essalud enero-agosto 2015 permite apreciar que la tendencia en los últimos 3 meses se mantiene estable con un ligero descenso en las atenciones del mes de agosto, cual se espera que en los últimos meses restantes, este descenso no prosiga.



ATENCIONES CONSULTA EXTERNA AMBULATORIO 2011-2014 POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD	2011	2012	2013	2014	TOTAL GENERAL
C. GINECO OBSTETRICIA	29613	28785	28892	25321	112611
C. PEDIATRIA	27398	26338	23157	16844	93737
C. MEDICINA INTERNA	16507	14967	11341	10957	53772
C. TRAUMATOLOGIA	8475	8913	8993	8092	34473
C. OFTALMOLOGIA	7797	7325	6844	5894	27860
C. OTORRINOLARINGOLOGIA	6676	7066	7515	6211	27468
C. GASTROENTEROLOGIA	6008	6334	6521	5835	24698
C. NEUROLOGIA	4569	5226	6072	8934	22801
C. CARDIOLOGIA	4918	5870	6193	4579	21360
C. NEUMOLOGIA	4858	5452	6287	4525	21123
C. UROLOGIA	4317	4267	4218	3597	16399
C. DERMATOLOGIA	4515	4346	3586	2763	15210
C. CIRUGIA	3614	3987	3986	3409	14996
C. CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO	6469	2035	2514	2968	13986
C. ENDOCRINOLOGIA	3096	4386	3727	1991	13199
C. REUMATOLOGIA	3442	3005	3229	2839	12515
C. ODONTOLOGIA	2473	2348	2373	2015	9209
C. ANESTESIOLOGIA	1999	2062	2201	1892	8154
C. MEDICINA FISICA	2550	2226	1345	1774	7895
C. PSICOLOGIA	1694	2124	1826	1238	6882
C. NUTRICION	848	1440	1685	1181	5154
C. CIRUGIA PLASTICA	1170	1276	1175	1081	4682
C. CABEZA CUELLO Y M.F.	910	972	1284	1460	4626
C. CIRUGIA CARDIO VASCULAR	834	1076	1096	926	3932
C. NEUROCIRUGIA	706	799	853	891	3249
C. NEFROLOGIA	532	627	635	547	2341
C. PSIQUIATRIA	427	430	372	327	1556
C. MEDICINA COMPLEMENTARIA	284	425	428	290	1427
C. NEUROPSICOLOGIA		283	449	455	1187
C. ONCOLOGIA	333	388	338	47	1106
C. MEDICINA GENERAL	645	274	63	10	992
C. PODOLOGIA-PROFILAXIS	3	3	17	30	53
CIRUGIA PEDIATRICA	4		9	5	18

La información correspondiente a Especialidades Clínicas por Ambulatorio permite apreciar que la



prestación de servicios en los años 2011-2014 se concentra en 5 especialidades clínicas. En tanto los servicios de medicina complementaria, neuropsicología, oncología, medicina general, podología-profilaxis, Cirugía pediátrica registran los menores niveles de producción asistencial lo que conlleva a generar bajos ingresos para el HMLO situación que es evaluada por la dirección del nosocomio.

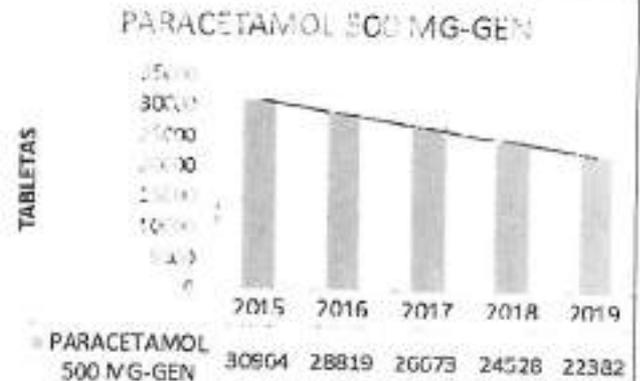
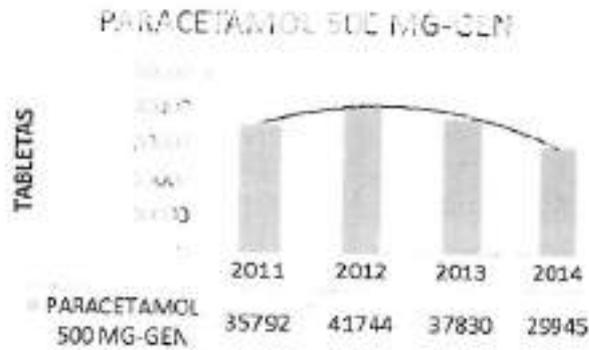
ATENCIONES CONSULTA EXTERNA ESSALUD 2011-2014 POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD	2011	2012	2013	2014	TOTAL GENERAL
C. MEDICINA GENERAL	13579 4	10826 4	10020 1	11175 4	456013
C. GINECO OBSTETRICIA	30755	23916	23078	22553	100302
C. ODONTOLOGIA	22384	20081	26138	29907	98510
C. PEDIATRIA	31257	24919	20601	16457	93234
C. MEDICINA INTERNA	12131	18206	18795	19131	68263
C. CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO	16822	9092	11578	17347	54839
C. NUTRICION	10411	8145	8053	9993	36602
C. MEDICINA FISICA	5573	6752	5735	8548	26608
C. CARDIOLOGIA	7659	5174	6008	7249	26090
C. PSICOLOGIA	4308	5309	5716	6489	21822
C. OFTALMOLOGIA	4831	5011	4753	5857	20452
C. REUMATOLOGIA	5464	4959	4177	5719	20319
C. ENDOCRINOLOGIA	6086	4579	5176	1365	17206
C. TRAUMATOLOGIA	1	2			3
C. ANESTESIOLOGIA	1				1
C. PSIQUIATRIA	1				1
C. UROLOGIA		1			1

La información correspondiente a Especialidades Clínicas por Essalud permite apreciar que la prestación de servicios en los años 2011-2014 se concentra en 5 especialidades clínicas: medicina general, gineco obstetricia, odontologia, pediatria y medicina interna.



DEMANDA DE PRODUCTOS FARMACOLOGICOS



Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto PARACETAMOL 500 MG-GEN con una mayor salida en el año 2012 notando un ligero descenso al 2014.

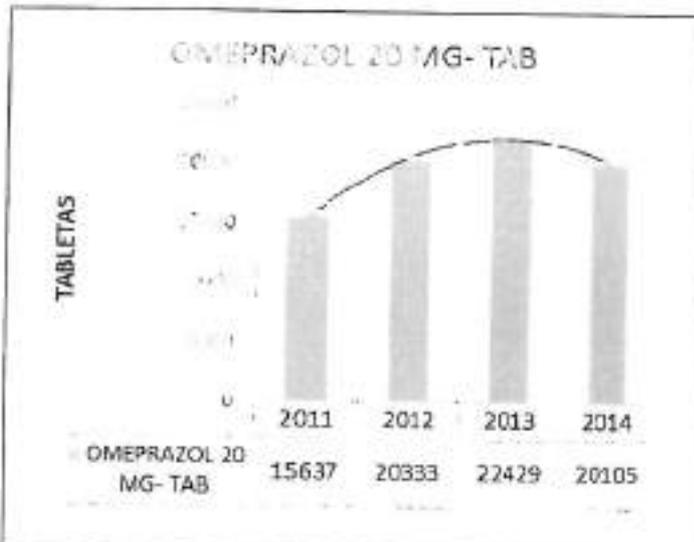
Se observa la proyección y tendencia de ventas del producto PARACETAMOL 500 MG-GEN correspondientes al periodo 2015 - 2019 mostrando un descenso en las ventas de dicho producto.



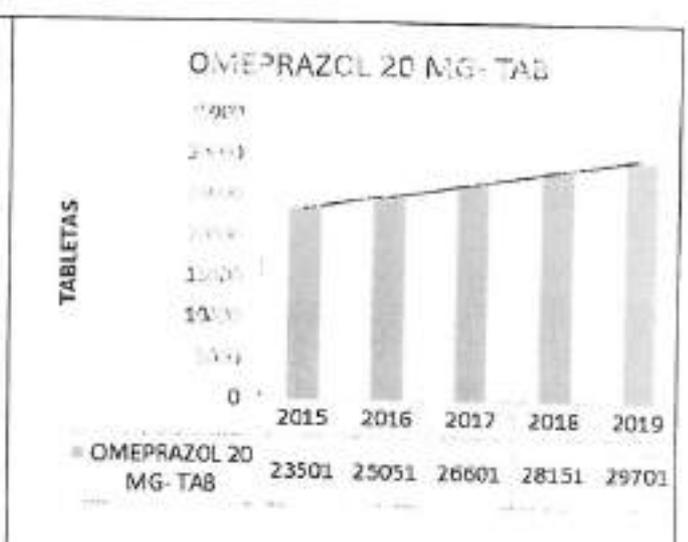
Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto SODIO CLORURO 0.9 % / 1000 ML (SUERO FISIOLÓGICO) con una mayor salida en el año 2012 notando un incremento al 2013 y un ligero descenso en el año 2014.

Se observa la proyección y tendencia de ventas del producto SODIO CLORURO 0.9 % / 1000 ML (SUERO FISIOLÓGICO) correspondientes al periodo 2015 - 2019 mostrando un crecimiento estable al final del periodo.

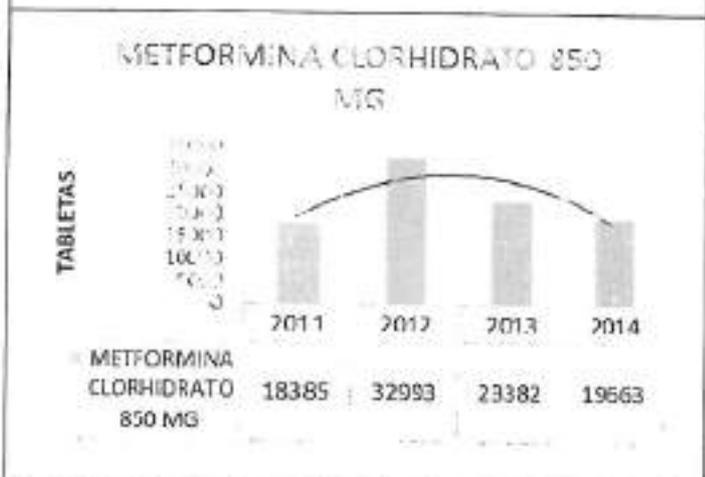




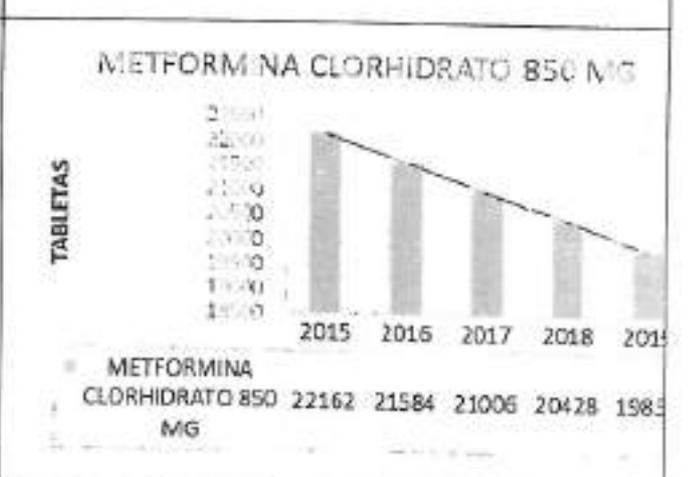
Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto OMEPRAZOL 20 MG- TAB MG-GEN con un crecimiento hasta el año 2013 en el cual tuvo mayor salida finalizando con un ligero descenso en el año 2014.



Se observa la proyección de demanda y tendencia en ventas del producto OMEPRAZOL 20 MG- TAB correspondiente al periodo 2015 - 2019 con un notable crecimiento.

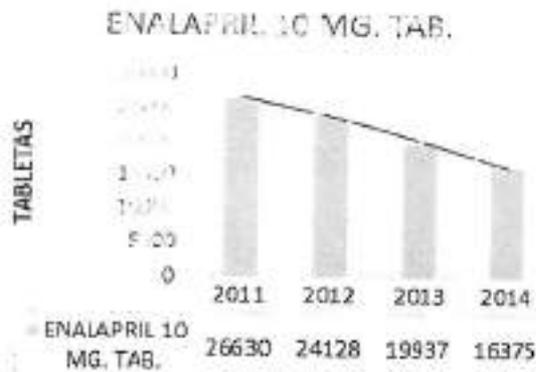


Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto PARACETAMOL 500 MG-GEN con una mayor salida en el año 2012 notando un ligero descenso al 2014.

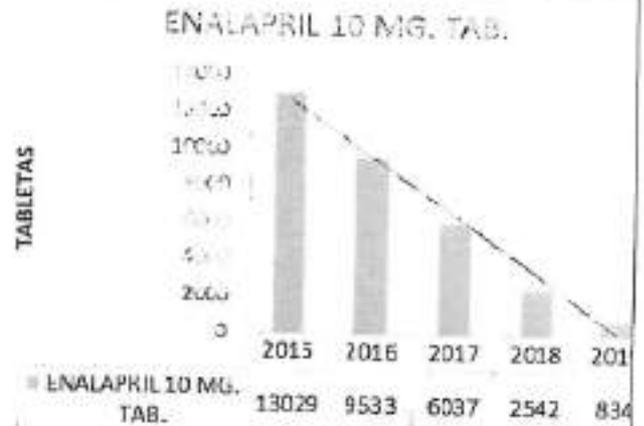


Se observa la proyección de demanda y tendencia en ventas del producto PARACETAMOL 500 MG-GEN correspondientes al periodo 2015 - 2019 mostrando un descenso de dicho producto.

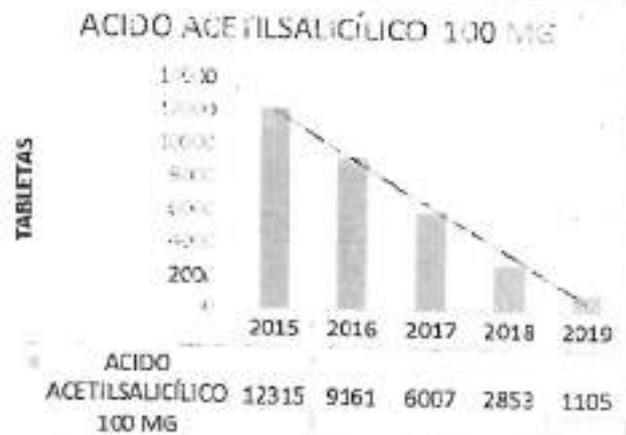
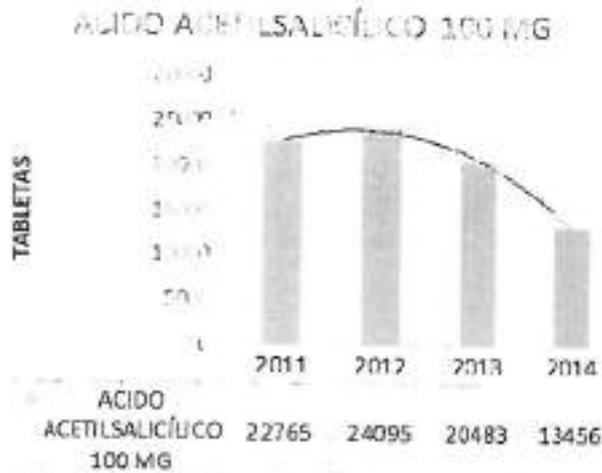




Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto ENALAPRIL 10 MG. TAB. Con un descenso desde el año 2011 al final de dicho periodo.

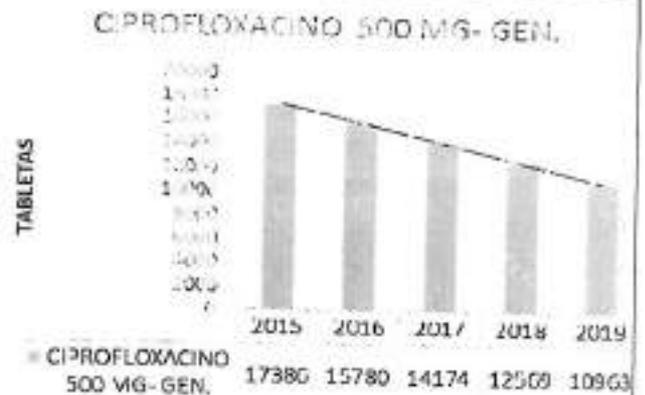
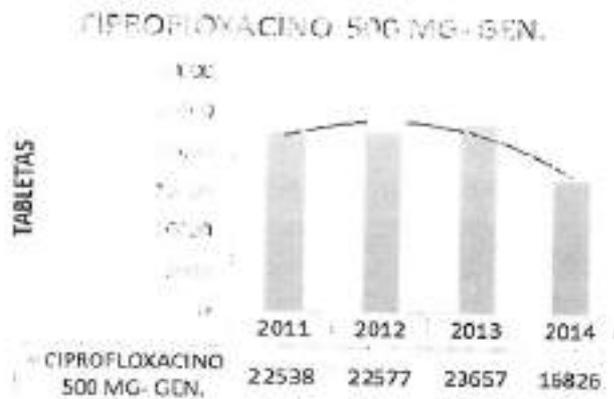


Se observa la proyección de demanda y tendencia en ventas del producto ENALAPRIL 10 MG. TAB. Correspondientes al periodo 2015 - 2019 mostrando un descenso considerable de dicho producto para el año 2019.



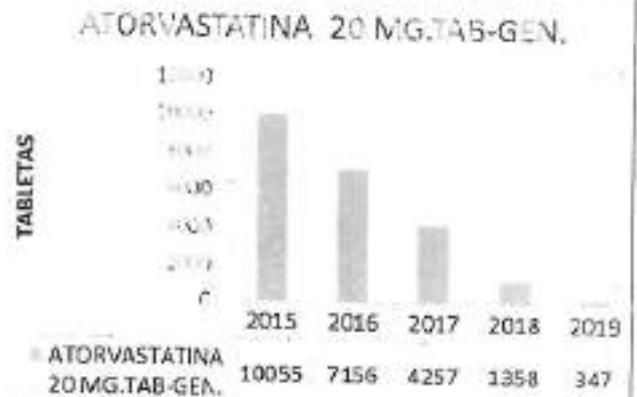
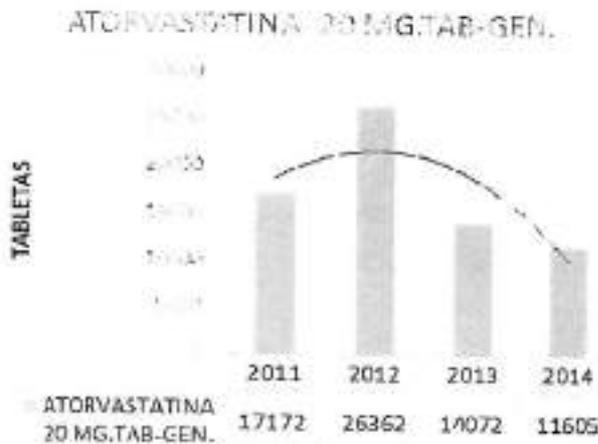
Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto ACIDO ACETILSALICILICO 100 MG con una mayor salida en el año 2012 notando un notable descenso al 2014.

Se observa la proyección de demanda y tendencia en ventas del producto ACIDO ACETILSALICILICO 100 MG correspondientes al periodo 2015 - 2019 mostrando un considerable descenso para el año 2019.



Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto CIPROFLOXACINO 500 MG- GEN. Visualizando una estabilidad de crecimientos entre los años 2011 y 2013 decayendo las ventas en el año 2014.

Se observa la proyección de demanda y tendencia en ventas del producto CIPROFLOXACINO 500 MG- GEN. Correspondientes al periodo 2015 - 2019 mostrando un ligero descenso para el año 2019.



Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN. En el cual en el año 2012 hubo un incremento alcanzando una cantidad considerable de ventas decayendo considerablemente en los próximos años.

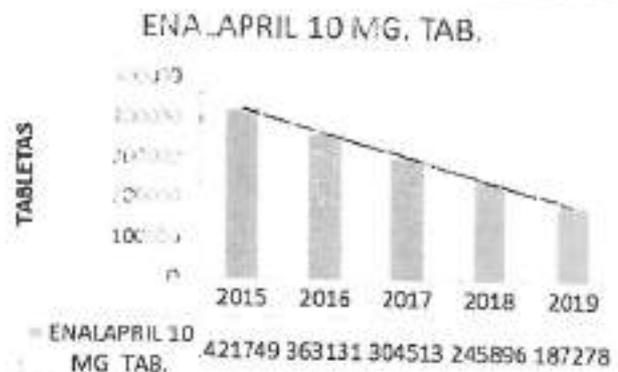
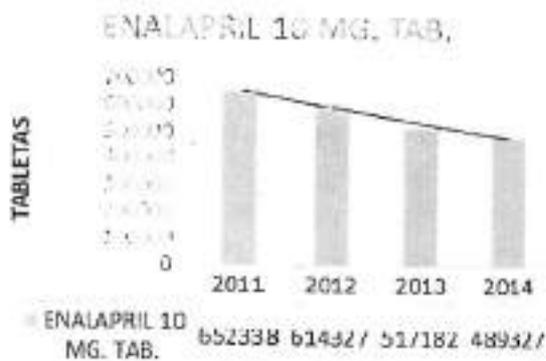
Se observa la proyección de demanda y tendencia en ventas del producto ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN Correspondientes al periodo 2015 - 2019 visualizando un descenso considerable para el año 2019.

DEMANDA DE PRODUCTOS FARMACOLOGICOS - ESSALUD

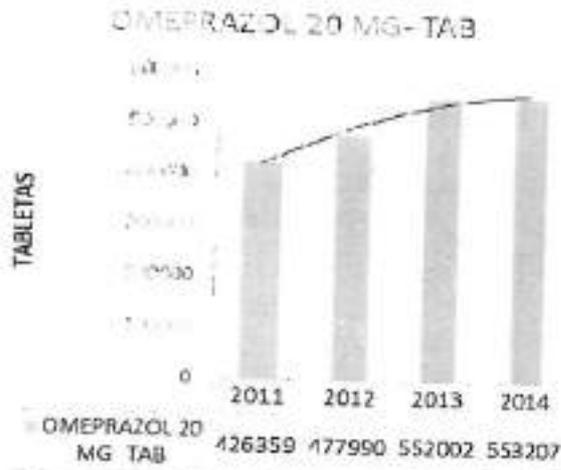


Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto METFORMINA CLORHIDRATO 850 MG con un incremento estable desde el año 2011 al 2014.

Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto METFORMINA CLORHIDRATO 850 MG correspondientes al periodo 2015 - 2019 visualizando una demanda de incremento estable.



Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto ENALAPRIL 10 MG. TAB con una mayor salida en el año 2011 notando un ligero descenso de ventas a través de los años hasta el 2014.



Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto ENALAPRIL 10 MG. TAB correspondientes al periodo 2015 - 2019 visualizando una tendencia a descenso de ventas de dicho producto.



Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto OMEPRAZOL 20 MG- TAB con una mayor salida en el año 2014 notando un ligero incremento en las ventas desde el año 2011.



Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto OMEPRAZOL 20 MG- TAB correspondientes al periodo 2015 - 2019 visualizando un incremento estable en las ventas que proyecta hasta a finales de dicho periodo.



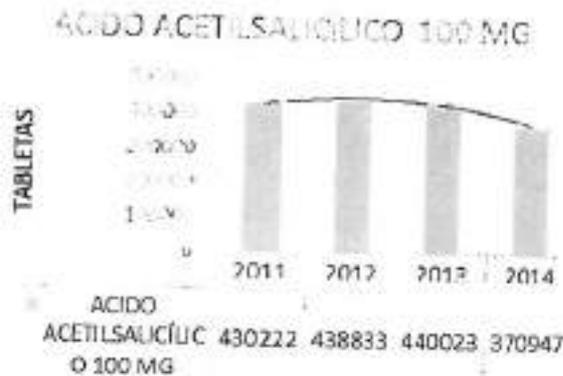
Se observa en el cuadro la demanda y tendencia

Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de



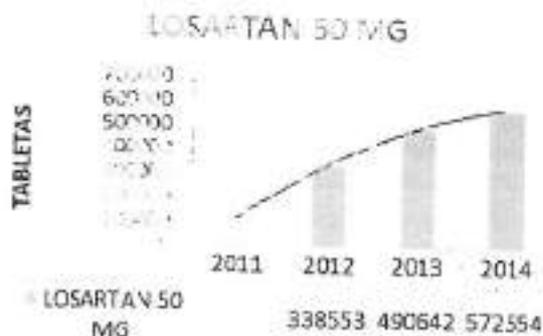
correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto CARBONATO DE CALCIO 500 MG TAB-GEN. Con una mayor salida en el año 2013 desde el año 2011 con un ligero descenso en el año 2014.

ventas del producto CARBONATO DE CALCIO 500 MG TAB-GEN. Correspondientes al periodo 2015 - 2019 visualizando una tendencia a descenso de ventas de dicho producto hasta a finales de dicho periodo.



Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto ACIDO ACETILSALICILICO 100 MG habiendo mantenido estabilidad de ventas desde el año 2011 al 2013, muestra un ligero descenso en el año 2014.

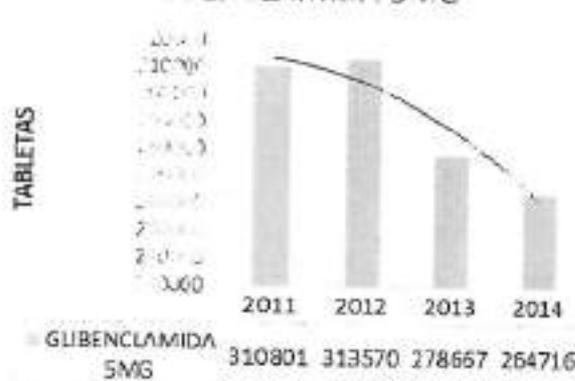
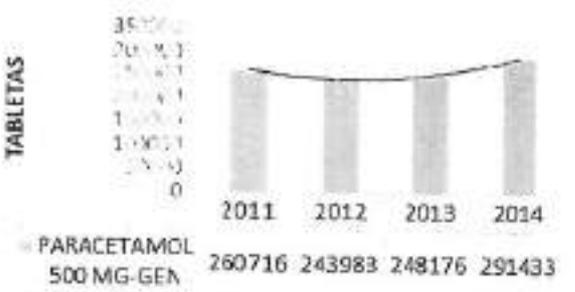
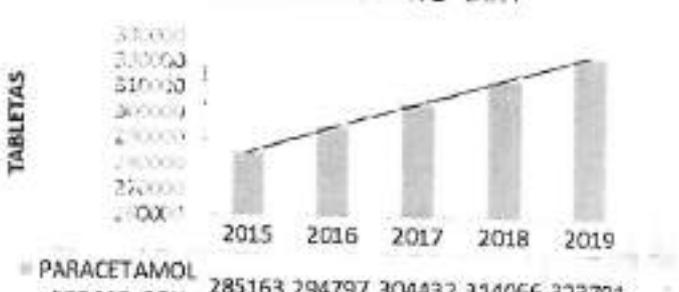
Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto ACIDO ACETILSALICILICO 100 MG. Correspondientes al periodo 2015 - 2019 visualizando un ligero descenso a través de dicho periodo.



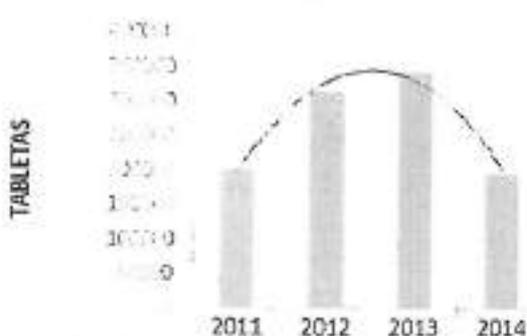
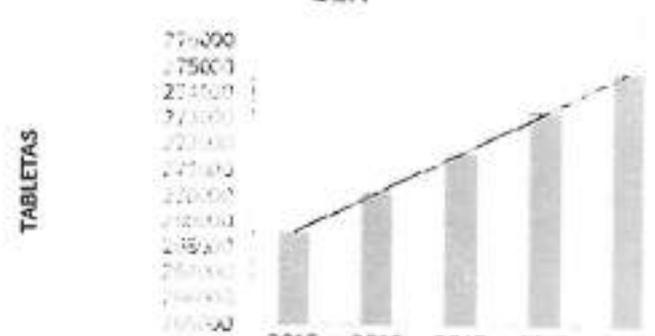
Se observa en el cuadro de demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto LOSARTAN 50 MG mostrando un considerable aumento de ventas de dicho fármaco considerando que en el año 2011 no hubo ninguna salida del mismo incrementando considerablemente su venta.

Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto LOSARTAN 50 MG. Correspondientes al periodo 2015 - 2019 visualizando un notable crecimiento de ventas de dicho producto.



<p style="text-align: center;">GLIBENCLAMIDA 5MG</p>  <p style="text-align: center;">TABLETAS</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>GLIBENCLAMIDA 5MG</td> <td>310801</td> <td>313570</td> <td>278667</td> <td>264716</td> </tr> </table>	GLIBENCLAMIDA 5MG	310801	313570	278667	264716	<p style="text-align: center;">GLIBENCLAMIDA 5MG</p>  <p style="text-align: center;">TABLETAS</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>GLIBENCLAMIDA 5MG</td> <td>248649</td> <td>231333</td> <td>214017</td> <td>196702</td> <td>179386</td> </tr> </table>	GLIBENCLAMIDA 5MG	248649	231333	214017	196702	179386
GLIBENCLAMIDA 5MG	310801	313570	278667	264716								
GLIBENCLAMIDA 5MG	248649	231333	214017	196702	179386							
<p>Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto GLIBENCLAMIDA 5MG con una mayor salida en el año 2012 notando un ligero descenso al 2014.</p>	<p>Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto GLIBENCLAMIDA 5MG. Correspondientes al periodo 2015 - 2019 proyectando un descenso de ventas a través de dicho periodo.</p>											
<p style="text-align: center;">PARACETAMOL 500 MG-GEN</p>  <p style="text-align: center;">TABLETAS</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>PARACETAMOL 500 MG-GEN</td> <td>260716</td> <td>243983</td> <td>248176</td> <td>291433</td> </tr> </table>	PARACETAMOL 500 MG-GEN	260716	243983	248176	291433	<p style="text-align: center;">PARACETAMOL 500 MG-GEN</p>  <p style="text-align: center;">TABLETAS</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>PARACETAMOL 500 MG-GEN</td> <td>285163</td> <td>294797</td> <td>304432</td> <td>314066</td> <td>323701</td> </tr> </table>	PARACETAMOL 500 MG-GEN	285163	294797	304432	314066	323701
PARACETAMOL 500 MG-GEN	260716	243983	248176	291433								
PARACETAMOL 500 MG-GEN	285163	294797	304432	314066	323701							
<p>Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto PARACETAMOL 500 MG-GEN con una estabilidad de ventas desde el año 2011 al 2013 incrementando su venta en el año 2014.</p>	<p>Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto PARACETAMOL 500 MG-GEN. Correspondientes al periodo 2015 - 2019 proyectando un incremento en las ventas a través de dicho periodo.</p>											



<p>TIAMINA CLORHIDRATO 100 MG TAB- GEN</p>  <p>TIAMINA CLORHIDRATO 100 MG TAB- GEN</p> <table border="1"> <tr> <td>2011</td> <td>202106</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>315108</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>343867</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>197734</td> </tr> </table>	2011	202106	2012	315108	2013	343867	2014	197734	<p>TIAMINA CLORHIDRATO 100 MG TAB- GEN</p>  <p>TIAMINA CLORHIDRATO 100 MG TAB- GEN</p> <table border="1"> <tr> <td>2015</td> <td>268615</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>270179</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>271743</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>273307</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>274872</td> </tr> </table>	2015	268615	2016	270179	2017	271743	2018	273307	2019	274872
2011	202106																		
2012	315108																		
2013	343867																		
2014	197734																		
2015	268615																		
2016	270179																		
2017	271743																		
2018	273307																		
2019	274872																		
<p>Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto TIAMINA CLORHIDRATO 100 MG TAB- GEN con un incremento de ventas desde el año 2011 al 2013 indicando un ligero descenso de salidas de dicho fármaco en el año 2014.</p>	<p>Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto TIAMINA CLORHIDRATO 100 MG TAB- GEN Correspondientes al periodo 2015 - 2019 proyectando un incremento en las ventas a través de dicho periodo.</p>																		
<p>ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN.</p>  <p>ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN.</p> <table border="1"> <tr> <td>2011</td> <td>178277</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>268940</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>275591</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>293717</td> </tr> </table>	2011	178277	2012	268940	2013	275591	2014	293717	<p>ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN.</p>  <p>ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN.</p> <table border="1"> <tr> <td>2015</td> <td>342374</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>377671</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>412068</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>448265</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>483562</td> </tr> </table>	2015	342374	2016	377671	2017	412068	2018	448265	2019	483562
2011	178277																		
2012	268940																		
2013	275591																		
2014	293717																		
2015	342374																		
2016	377671																		
2017	412068																		
2018	448265																		
2019	483562																		
<p>Se observa en el cuadro la demanda y tendencia correspondiente al periodo 2011 - 2014 del producto ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN con un crecimiento desde inicios de dicho periodo.</p>	<p>Se observa la proyección anual de demanda y tendencia de ventas del producto ATORVASTATINA 20 MG.TAB-GEN correspondientes al periodo 2015 - 2019 en la que proyecta un crecimiento estable hasta finales de dicho periodo.</p>																		



VII. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

7.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES

Brindar servicios de salud básicos y especializados que satisfagan la demanda de los sectores de lima norte, mediante un sistema de gestión público-privada de presentaciones oportunas, de calidad y a bajo costo.

7.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS

OE 1 Fortalecer los servicios de salud oportunos y diversificados de alta tecnología a precios módicos.

OE 2 Impulsar las articulaciones de los servicios de salud con instituciones de lima metropolitana.

OE 3 Incrementos de la satisfacción del cliente interno y externo.

VIII. POLÍTICAS Y ACCIONES

8.1. FODA

ANÁLISIS INTERNO

Fortalezas

Sistema Prestador de Servicio Municipal de Salud de Lima Norte.

Rapidez y flexibilidad administrativa, y en la gestión de los servicios de salud.

Los Precios de las consultas, procedimientos y análisis de laboratorios son competitivos

Debilidades

Deserción y alta rotación de personal asistencial.

Escasa accesibilidad del transporte público al Hospital.

Limitada difusión de Cartera de servicios a los pacientes con enfermedades crónicas



ANÁLISIS EXTERNO

Oportunidades

Mayor cobertura ante la demanda insatisfecha representada por la población no asegurada, y por deficiencias en la accesibilidad al Minsa y EsSalud.

Nuevas Tecnologías en el mercado para ser implementadas en nuestra institución.

Demanda potencial se mantiene disponible en enfermedades crónicas y transmisibles.

Amenazas.

Presencia de otros sistemas de Salud cercanos (Policlínicos, Clínicas privadas).

Supervisión rígida de DIGESA Y DISAS al Hospital Municipal Los Olivos.

Incremento de la delincuencia en la zona.

F.O - PONTENCIALIDADES

FO 1 Ampliar nuestra oferta de servicio asistencial.

FO 2 Implementar Oferta de servicio Asistencial con tecnología de Punta.

FO 3 Implementar paquete de atención médica para enfermedades crónicas.

F.A - DESAFÍOS

FA 1 Promover Alianzas Estratégicas de Salud con instituciones cercanas al Hospital.

FA 2 Desarrollar un sistema de compensación por la fidelización.

D.O. - RIESGOS

DO 1 Programar un Plan de Capacitación y reconocimiento para el personal Médico - Asistencial.

D.A. - LIMITACIONES

DA 1 Mantener en orden la documentación, manuales y establecer procedimientos de cumplimiento obligatorio.



DA 2 Disponer la presentación en línea del POI - PIA y el PAC. Considerando la formulación de cuadros reales de necesidades de los hospitales y requerimientos de acuerdo a un cronograma anual.

DA 3 Establecer la propuestas para la articulación de planes y programas del HMLO y el sistema nacional de salud, basado en la complementariedad de servicios a la población.

FORTALEZAS	Sistema Prestador de Servicio Municipal de Salud de Lima Norte.	OPORTUNIDADES	Mayor cobertura ante la demanda insatisfecha representada por la población no asegurada, y por deficiencias en la accesibilidad al Minsa y EsSalud.
	Rapidez y flexibilidad administrativa, y en la gestión de los servicios de salud.		Nuevas Tecnologías en el mercado para ser implementadas en nuestra institución
	Los Precios de las consultas, procedimientos y análisis de laboratorios son competitivos.		Demanda potencial se mantiene disponible en enfermedades crónicas y transmisibles.
DEBILIDADES	Deserción y alta rotación de personal asistencial.	AMENAZAS	Presencia de otros sistemas de Salud cercanos (Policlinicos, Clínicas privadas).
	Escasa accesibilidad del transporte público al Hospital.		Supervisión rígida de DIGESA Y DISAS al Hospital Municipal Los Olivos.
	Limitada difusión de Cartera de servicios a los pacientes con enfermedades crónicas.		Incremento de la delincuencia en la zona.



8.2. POLÍTICAS / ESTRATEGIAS

- Política 1: Acceso oportuno a los servicios de salud a través de las asociaciones público privadas.
- Política 2: Alianzas estratégicas con las instituciones de Lima Metropolitana.
- Política 3: Fortalecimiento y sostenibilidad institucional.
- Política 4: Servicios de salud básicos y especializados con calidad oportuna y competitividad.
- Política 5: Tarifas de los servicios de salud socialmente aceptables.
- Política 6: Calidad tecnología e innovación en los servicios que brindamos.
- Política 7: Actitud positiva frente a los usuarios con compromiso social.
- Política 8: Articulación con la Municipalidad de los Olivos.

8.3. ACCIONES: ACTIVIDADES/PROYECTOS

PROYECTOS		Nº
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVIDORES DE LA INSTITUCION.		1
DESCRIPCION Y OBJETIVOS		
Descripción el hospital debe lograr cumplir los estándares exigidos para acreditar.		
Objetivos implementar los servicios de acuerdo a su nivel de resolución, para que cumplan con los estándares requeridos de acreditación. Lograr la participación e integración de los diferentes servicios con todo tu personal.		
FECHA DE INICIO		FECHA DE FINALIZACION
ENERO DEL 2016		DICIEMBRE DEL 2016
RESPONSABLE DEL PROYECTO		Oficina de Administración, Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Logística
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la base de servidores que prestan servicios en el Hospital Municipal de los Olivos. • Monitorizar el proceso de lo indicado 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Recursos Humanos • Unidad de Logística • Oficina de Administración 	1 AÑO



PROYECTOS		Nº
PROYECTO DE MEJORA Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS HOSPITALARIOS CON ENFASIS EN LOGISTICA, ADMISION Y ARCHIVO, MANTENIMIENTO.		2
DESCRIPCION Y OBJETIVOS		
<p>Descripción El hospital para garantizar la atención de calidad a los usuarios, debe contar con procesos administrativos ágiles, ordenados, articulados y oportunos de acuerdo a los estándares exigidos para acreditar.</p> <p>Objetivos Lograr el rediseño de los procesos administrativos con enfoque orientado a la satisfacción del usuario interno y externo.</p>		
FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	
ENERO DEL 2016	DICIEMBRE DEL 2016	
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Dirección Ejecutiva	
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> • Contratar una consultoría para capacitar equipos de trabajo sobre gestión por procesos. • Conformar una comisión para la elaboración de los procesos del hospital. • Trabajar con las unidades orgánicas, para el levantamiento de información. • Optimizar los procesos hospitalarios. • Gestionar los recursos materiales necesarios. • Aprobar los procesos hospitalarios optimizados. • Difundir los procesos y monitorizar su implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Ejecutiva • Oficina de Administración • Unidad de Recursos Humanos • Unidad de Logística • Oficina de Planeamiento y Presupuesto 	1 AÑO



PROYECTOS		Nº
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE INFORMACION INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LOS OLIVOS		3
DESCRIPCION Y OBJETIVOS		
<p>Descripción El hospital para garantizar la mejora continua de sus procesos administrativos y asistenciales, debe contar con un sistema integrado e interconectado de información, que cuente con softwares y hardware para cada unidad operativa, que garantice la adecuada atención al usuario y la adecuada toma de decisiones oportunas en todo nivel, de acuerdo a los estándares requeridos.</p> <p>Objetivos Contar con un sistema integrado e interconectado de información.</p>		
FECHA DE INICIO		FECHA DE FINALIZACION
ENERO DEL 2016		DICIEMBRE DEL 2019
RESPONSABLE DEL PROYECTO		Oficina de Administración, Unidad de Estadística e informática
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de software a la medida de las necesidades de los servicios estratégicos: Área Administrativa • Consulta Externa, Admisión y archivo, farmacia, laboratorio, Imágenes, etc. • Implementar el sistema de redes interconectadas. • Garantizar los recursos humanos suficientes e idóneos. • Proveer de software y hardware necesarios. 	Oficina de Administración, Unidad de Estadística e informática	2 AÑOS



METAS-INDICADORES DE ACUERDO DE GESTION

INDICADORES HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS 2016-2019

Cadena de Resultados	Indicadores de desempeño			Medios de Verificación	
	Tipo	Lineas de Base 2014	Meta General al 2019		
Visión	Indicadores de Impacto				
El Hospital de los Olivos es una institución acreditada. Reconocido por su manejo especializado de la salud, con talento humano capacitado y recertificado; con una cultura organizacional proactiva, gestión eficiente e innovadora, desarrollando procesos de mejora continua y que ha logrado la satisfacción de los pacientes.	% de Población sin cobertura de salud en Lima Metropolitana	60%	35%	Porcentaje	Estadísticas de INEI
Misión	Indicadores de Impacto				
Somos un hospital comprometido con trato digno, respetuoso e inclusivo; con profesionales capacitados y uso de tecnología moderna.	% de satisfacción en consulta externa	N° de pacientes satisfechos en consulta externa N° de pacientes encuestados atendidos en consulta externa	>70%	Porcentaje	Encuesta



47



Objetivo Estratégico General	Indicadores de Resultado				
Brindar servicios de salud básicos y especializados que satisfagan la demanda de los sectores de Lima Norte, mediante un sistema de gestión pública-privada de presentaciones oportunas, de calidad y a bajo costo.	N° de atenciones de servicios básicos y especializados de salud	128,779	149,290	En miles	Estadística Sistema de información HMLO
	N° de Pacientes atendidos por HMLO	54,710	63,424	En miles	Estadística Sistema de información HMLO
Objetivos Estratégicos Específicos	Indicadores de Resultado				
OE1 Fortalecer los servicios de salud oportunos y diversificados de alta tecnología a precios módicos.	N° de adultos atendidos en HMLO	67492	71039	En miles	Estadística Sistema de información HMLO
	N° de mujeres atendidas en LM	51171	53860	En miles	Estadística HMLO
	N° de consultorios funcionales para atención médica y diagnóstico	89	117	En unidades	Estadística HMLO
	N° de documentos de Gestión elaborados	2	8	En unidades	Estadística HMLO
	Reuniones Técnicas	50	55	En unidades	Estadística Sistema de Información del HMLO



43





OE2 Impulsar las articulaciones de los servicios de salud con Instituciones de Lima Metropolitana.	N° de contratos de mutuo beneficio suscrito con asociados	4	6	En unidades	Estadística HMLO
OE3 Incrementos de la satisfacción del cliente interno y externo	% de Historias Clínicas electrónicas	70%	90%	En porcentaje	Estadística HMLO
	N° de Pacientes satisfechos en el Servicio de Consultorios Externos	NA	72%	En porcentaje	Encuesta realizada HMLO
	N° de Pacientes encuestados atendidos en el Servicio de Hospitalización	70%	80%	En porcentaje	Encuesta realizada HMLO





IX. CONCLUSIONES

1. El ambiente interno del Hospital Municipal Los Olivos es un factor de gran importancia para la gestión porque los resultados se generará por la cooperación de sus profesionales, administrativos, técnicos y del equipo ejecutivo. Siendo necesario fortalecer la organización y el clima laboral.
2. La misión del Hospital Municipal Los Olivos es brindar la atención médica integral con trato digno para mejorar la calidad de vida y el goce del derecho a la salud, mediante la prestación rápida y eficaz de servicios de calidad a bajo costo, con profesionales capacitados y uso de tecnología moderna.
3. Las oportunidades y fortalezas de la institución permiten ampliar y combatir las amenazas analizadas; sin embargo las debilidades deben ser contrarrestadas con la implementación de políticas orientadas a brindar servicios básicos de salud y especializados, que satisfagan la demanda de los servicios de los sectores de Lima Norte. caracterizado en la rapidez, bajo costo y calidad de su servicio.
4. La rapidez y la flexibilidad administrativa en la gestión de los servicios de salud, reconocen a la institución por tener la cobertura ante la demanda insatisfecha representada por la población no asegurada y por las deficiencias en la accesibilidad al MINSA y ESSALUD.
5. Mayor compromiso y un mejor desarrollo al monitoreo y evaluación en la gestión de las estrategias de salud en los diversos niveles de ejecución.
6. Gestionar y proveer recursos directamente recaudados dirigidos al cumplimiento de las acciones y actividades de la Salud, en los diferentes servicios que permitan tener impacto social y lograr calidad de vida a la población de Lima Norte.
7. Desarrollar una política de incentivos que estimule a quienes están alcanzando las metas previstas.
8. Los objetivos estratégicos generales y específicos, están orientados al cumplimiento de la misión del Hospital Municipal Los Olivos.





ANEXOS



51



		ESTRATEGIAS CO		ESTRATEGIAS DO		
FORTALEZAS	Sistema Prestador de Servicio Municipal de Salud de Lima Norte.	Mayor cobertura ante la demanda insatisfecha representada por la población no asegurada, y por deficiencias en la accesibilidad al Minsa y EsSalud.	Ampliar nuestra OFERTA DE SERVICIO ASISTENCIAL	Programar un Plan de Capacitación y reconocimiento para el personal Médico - Asistencial.		
	Rapidéz y flexibilidad administrativa, y en la gestión de los servicios de salud.	Nuevas Tecnologías en el mercado para ser implementadas en nuestra Institución	Implementar Oferta de servicio Asistencial con tecnología de Punta.			
	Los Precios de las consultas, procedimientos y análisis de laboratorios son competitivos	Demanda potencial se mantiene disponible en enfermedades crónicas y transmisibles.	Implementar paquete de atención médica para enfermedades crónicas.			
DEBILIDADES	AMENAZAS	Presencia de otros sistemas de Salud cercanos (Policlínicos, Clínicas privadas).	Promover Alianzas Estratégicas de Salud con instituciones cercanas al Hospital	Mantener en orden la documentación, manuales y establecer procedimientos de cumplimiento obligatorio.		
		Escasa accesibilidad del transporte público al Hospital.	Supervisión rígida de DIGESA Y DISAS al Hospital Municipal Los Olivos.	Desarrollar un sistema de compensación por la fidelización.	Disponer la presentación en línea del POI - PIA y el PAC. Considerando la formulación de cuadros reales de necesidades de los hospitales y requerimientos de acuerdo a un cronograma anual.	
		Limitada difusión de Cartera de servicios a los pacientes con enfermedades crónicas	Incremento de la delincuencia en la zona.		Establecer la propuestas para la articulación de planes y programas del HMLO y el sistema nacional de salud, basado en la complementariedad de servicios a la población.	
		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA		

