

	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	<p>CÓDIGO DIR/PLAE/03</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 003635</p>
		<p>FECHA REVISIÓN 02/12/2014</p>	<p>Nº VERSIÓN 03</p>

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2011-2014

 	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

RESOLUCIÓN DE VALIDACIÓN



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE
HOSPITAL ROBERTO DEL RÍO
 SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS
 UNIDAD DE PERSONAL Y REMUNERACIONES
 DR. IGNACIO ALVARO CALDERÓN
 24-11-2014 17:43:31

0011135 02.12.2014

RESOLUCIÓN EXENTA N° _____

SANTIAGO,

VISTOS: Prov. N° 4226/10 Dirección, Prov. N° 3103/10 Subd. R.R.H.H. Planificación Estratégica Art. 40° del Reglamento Orgánico de los Servicios de salud N° 140/04, Artículo N° 48, Resolución N° 1900/08 y D.F.L. 1/2006 y sus modificaciones de la Contraloría General de la República, Artículos decimoquinto transitorio de la Ley 19.637 Artículo 1° de la Ley 20.319/2008 y las facultades que me confiere Resolución N° 9094 de Delegación, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1.- **APRUEBASE**, Planificación Estratégica del Hospital de Niños Roberto del Río, año 2011-2014.

2. – Se adjunta Manual.

ANOTESE Y COMUNIQUESE

DR. IGNACIO ALVARO CALDERÓN
 JEFE DE UNIDAD
 UNIDAD DE PERSONAL Y REMUNERACIONES
 HOSPITAL ROBERTO DEL RÍO

TRANSCRITO FIDELMENTE
D. ANGELOINA BARROS CALDERÓN
 MINISTRO DE FE

- Distribución:**
- Dirección H. R. del Río
 - Subdirección Rec. Humanos
 - Unidad de Personal y Remuneraciones
 - Unidad de Auditoría
 - Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
 - Fortes R. del Río

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

INDICE

	<i>Página</i>
1. PRESENTACIÓN	4
2. HISTORIA	5
3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	7
4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES	8
5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES	9
6. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2011-2014	12
7. PLAN ESTRATÉGICO	14
7.1. LINEAMIENTO ESTRATEGICO E1: GESTIÓN DE PROCESOS	15
7.2. LINEAMIENTO ESTRATEGICO E2: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	16
7.3. LINEAMIENTO ESTRATEGICO E3: ARTICULACIÓN CON LA RED ASISTENCIAL	18
7.4. LINEAMIENTO ESTRATEGICO E4: IMAGEN INSTITUCIONAL	19
7.5. LINEAMIENTO ESTRATEGICO E5: GESTIÓN FINANCIERA	20
7.6. LINEAMIENTO NORMATIVO N1: MARCO REGULATORIO EXTERNO	21
7.7. LINEAMIENTO NORMATIVO N2: MARCO REGULATORIO INTERNO	22
7.8. LINEAMIENTO TRANSVERSAL T1: PARTICIPACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS	23
7.9. LINEAMIENTO TRANSVERSAL T2: CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	24
7.10. LINEAMIENTO TRANSVERSAL T3: GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA	25
7.11. LINEAMIENTO TRANSVERSAL T4: CONTROL INTERNO	26
7.12. LINEAMIENTO SOPORTE S1: IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS EN PROCESO DE SOPORTE	27
7.13. LINEAMIENTO SOPORTE S2: SISTEMAS DE INFORMACION COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN	28

	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	<p>CÓDIGO DIR/PLAE/03</p>	<p>N° RESOLUCIÓN 003635</p>
		<p>FECHA REVISIÓN 02/12/2014</p>	<p>N° VERSIÓN 03</p>

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2011 – 2014

PRESENTACIÓN

El Hospital de Niños Dr. Roberto del Río, a contar del presente año, se encuentra frente al gran desafío de consolidarse como un Establecimiento Autogestionado en Red. Desde un tiempo a esta parte, se ha venido trabajando en dar cumplimiento a los requisitos para ello explicitados en las distintas líneas de trabajo establecidas en el marco de la Reforma de la Salud.

El momento histórico que nos toca vivir nos sorprende con la necesidad de actualizar nuestra Planificación Estratégica, de manera que, consecuentemente, nos vemos enfrentados a estructurar un Plan Estratégico de Desarrollo con una visión de futuro, orientada hacia la autogestión e inserta en la red asistencial.


El documento presente, que contiene las directrices institucionales que nos guiarán durante el período 2011 – 2014, es el resultado de un arduo trabajo realizado por los trabajadores de la institución. Los aportes han sido absolutamente transversales, de carácter inclusivo e intensamente participativo.

Contamos con un recurso humano altamente valorado y somos reconocidos como centro asistencial - docente, lo cual nos ha permitido ser capaces de formar personas y acreditar competencias como institución, que nos conducen a actividades eficientes.

Nuestra visión, la misión y nuestros valores están principalmente orientados al servicio de las niñas y niños que atendemos, además de sus familias. Es fundamental que, por medio del desarrollo de conocimiento y su puesta en práctica, nuestro quehacer institucional genere valor público y se sitúe en un lugar de liderazgo en el ámbito de la salud infantil. Con ello pretendemos lograr un satisfactorio reconocimiento por parte de la comunidad nacional y también un reposicionamiento institucional que traspase nuestras fronteras.



Dr. Ignacio Hernández Navarro
Director Hospital Roberto del Río

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

HISTORIA

El Hospital de Niños Dr. Roberto del Río nació, junto con la Pediatría en Chile, como una respuesta del país a una muy grave epidemia de Sarampión a fines de 1900. El presidente de la Junta de Beneficencia y distinguido comerciante Don Manuel Arriarán y su sobrino Dr. Roberto del Río, convocaron a médicos a trabajar en favor de los niños enfermos en dependencias de una casa de Ejercicios de la Congregación de las "Hijas de San José Protector de la Infancia", ubicado en la calle Moneda con Almirante Barroso. El día 15 de octubre de 1900 se ingresaron los primeros niños enfermos y a sus madres. En los tres primeros meses se hospitalizaron 755 niños con 273 madres, que colaboraban en su cuidado. Como hecho lamentable, fallecieron en este periodo 141 niños, recuperando su salud los 614 restantes.



Indudablemente esta experiencia fue evaluada de manera positiva, por lo que el 5 de enero de 1901 se destina una casona de la calle Matucana esquina Compañía para ser implementada como Hospital Infantil, para "la curación y asistencia de niños pequeños". Este Establecimiento tuvo como primer administrador a Don José Manuel Arriarán y quedó al cuidado de la Congregación de Religiosas Hijas de San José Protector de la Infancia.


Por lo tanto, podemos concluir que el primer Hospital de niños en Chile se inauguró el 5 de enero de 1901, abriendo sus puertas y dando alivio y mejoría a los niños y niñas de nuestro país. Durante su primer año de servicio a la comunidad, ingresaron 2.601 pacientes, falleciendo un total de 385 menores (14.8%).

En 1903 y "con material propio, muy rudimentario y con la ayuda del instrumental facilitado por el servicio de Cirugía del Hospital San Vicente, se llevaron a cabo las primeras intervenciones quirúrgicas".

En septiembre de 1907 fallece Don Manuel Arriarán y la Junta de Beneficencia nombra como Director al Médico Pediatra Dr. Roberto del Río quien en 1880 había sido nombrado "Profesor de Enfermedades de Niños". En este periodo se consolidan, para bien de la población infantil, las bases de lo que deber ser un hospital infantil.

En mayo de 1917 fallece el Dr. Roberto del Río y la sociedad, en forma unánime propone a la Junta de Beneficencia, darle al hospital el nombre de "Hospital de Niños Dr. Roberto Del Río".


El Hospital de Niños Dr. Roberto del Río en el edificio de la calle Matucana se desarrolló en forma ininterrumpida, albergando a centenares de Médicos, profesionales del área médica, técnicos y administrativos que en la cotidianeidad contribuyeron a sanar a miles de niños y niñas que acudían en forma ininterrumpida en búsqueda de salud. En 1939, se trasladó desde la calle Matucana a su actual ubicación, Av. Profesor Zañartu donde se construyó y habilitó un edificio que cumplía todas las

	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	<p>CÓDIGO DIR/PLAE/03</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 003635</p>
		<p>FECHA REVISIÓN 02/12/2014</p>	<p>Nº VERSIÓN 03</p>

características de un Hospital infantil modelo, dedicado a la atención infantil y a la enseñanza de los profesionales que participan en esta.



Han transcurrido 71 años de funcionamiento del Hospital en sus actuales dependencias, el que sin lugar a discusión ha contribuido, desde la perspectiva de salud infantil individual y comunitaria a prestigiar al país, como así mismo a elevar el nivel y la calidad de vida de sus habitantes. Actualmente es el Hospital Infantil más grande del país en término de camas, infraestructura, cantidad de atenciones, docencia, diversidad de especialidades y complejidad. Todo esto es el producto del trabajo permanente silencioso y abnegado de generaciones de funcionarios cuya misión ha sido y es el recuperar la salud de los niños y niñas de Chile, así como también, contribuir a la formación y especialización de profesionales y técnicos en la pediatría.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

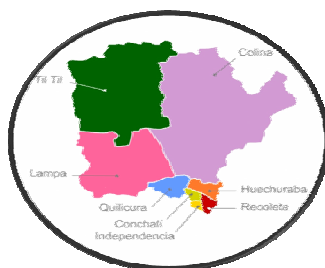
El Hospital de Niños Roberto del Río, es una institución de salud de alta complejidad que otorga **atención abierta** a través del Consultorio Adosado de Especialidades (C.A.E.) y la Unidad de Emergencia y **atención cerrada**, a través de los Centros de Responsabilidad Clínicos: Pediátrico, Quirúrgico y de Apoyo Clínico, siendo su dotación de 246 camas para su hospitalización.

Cuenta con una dotación de más de 1.000 funcionarios para la atención hospitalaria, entre los cuales se encuentran auxiliares, administrativos, técnicos en: enfermería, alimentación, radiología, banco de sangre, párvulos, programación computacional; profesionales del área clínica: enfermeras, asistentes sociales, nutricionistas, fonoaudiólogos, psicólogos clínicos, tecnólogos médicos, kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, odontólogos con especialidad en odontopediatría, químicos farmacéuticos, médicos con especialidad o subespecialidad certificada en pediatría, cardiología pediátrica, cirugía cardiovascular pediátrica, oftalmología, inmunología, traumatología, cirugía infantil, neurología infantil, neurocirugía, terapia familiar, enfermedades respiratorias, oncología pediátrica, hematooncología, infectología pediátrica, gastroenterología pediátrica, medicina intensiva pediátrica, psiquiatría infantil, urología y radiología y en el área administrativa: ingenieros comerciales, industriales, en prevención de riesgos, abogado, contadores, educadoras de párvulos y psicólogos, quienes conforman la estructura que permite entregar los servicios sanitarios a todos los pacientes beneficiarios de la red asistencial y la macrored.


Actualmente da cobertura a 37 problemas de salud GES, entre los que se cuentan cardiopatías congénitas, oncología pediátrica y retinopatía del prematuro, entre otros.

El hospital entrega atención a la población infantil del área norte de la región metropolitana, estimada en 138.510 niños menores de 15 años, correspondientes al área norte de salud. La producción anual del hospital da cuenta de: 13.461 egresos hospitalarios, con un promedio de días de estada de 3,5 días; un índice ocupacional de un 75% y un índice de letalidad de 0.5. Anualmente se realizan 120.195 consultas en la Unidad de Emergencia y 93.670 consultas en el C.A.E. y sus unidades de apoyo realizan: más de 400.000 exámenes de laboratorio, 80.000 radiografías, más de 7.000 intervenciones quirúrgicas mayores, menores y ambulatorias y se despachan más de 250.000 recetas y más de 70.000 raciones de alimentación, entre otras¹.

Asimismo se constituye en un centro de referencia nacional para enfermedades complejas tales como Hemofilia (confirmación diagnóstica) y Electrofisiología Pediátrica.



¹ Cuenta Pública 2009, Hospital Roberto del Río.

	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	<p>CÓDIGO DIR/PLAE/03</p>	<p>N° RESOLUCIÓN 003635</p>
		<p>FECHA REVISIÓN 02/12/2014</p>	<p>N° VERSIÓN 03</p>

MISIÓN


Somos un hospital pediátrico asistencial - docente de alta complejidad, cuyo propósito es brindar una atención de salud con calidad técnica y humana, generando conocimiento a través de la investigación, al servicio del paciente, su familia y la comunidad en un ambiente de seguridad e integrados en la red asistencial.

VISIÓN

Ser el hospital pediátrico líder en brindar atención de salud de alta complejidad.

VALORES INSTITUCIONALES

- **Responsabilidad:** Entendida como el compromiso de cada uno de los miembros de la institución de hacerse cargo de la calidad y seguridad de los servicios de salud entregados y reconocer su participación en ellos.
- **Respeto:** Entendido como el compromiso de cada uno de los miembros de la institución para reconocer, apreciar y valorar las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como persona integrante de esta organización. Respeto es reconocer en sí y en los demás sus derechos y obligaciones con dignidad dando a cada quien su valor.
- **Cooperación:** Entendida como el trabajo en equipo, en pos de un objetivo común, este acto colaborativo entrega ayuda a las personas en el momento que la necesiten, sin esperar que sea solicitada, ya que significa estar disponibles en el momento indicado. Esto impacta directamente en la satisfacción de los usuarios.
- **Honestidad:** Consiste en comportarse y expresarse con coherencia, sinceridad y transparencia favoreciendo un ambiente de trabajo basado en la confianza y armonía, pues garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en los individuos. Este valor se expresa a través del cumplimiento de compromisos y obligaciones, sin engaños, retrasos o negligencias voluntarias, evitando los rumores y las críticas que afectan negativamente a otros; guardando discreción y seriedad ante las confidencias personales y secretos profesionales y teniendo especial cuidado en el manejo de los bienes económicos y materiales de la organización.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

I. POLÍTICAS DE SATISFACCIÓN USUARIA

El Hospital de Niños Roberto del Río, promoverá el respeto a los deberes y derechos de los usuarios y acompañantes, velando por una atención de salud sin discriminación, con un trato digno en cualquier momento y circunstancia; respetando especialmente la privacidad, el pudor y la confidencialidad de la información del paciente y su proceso de atención. Asimismo, promoverá el mantener informados permanentemente a sus usuarios sobre su situación de salud.

II. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PROCESOS CLÍNICOS Y DE APOYO

El Hospital de Niños Roberto del Río, está comprometido a entregar una atención clínica inserta en la red asistencial, basada en la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos clínicos y de soporte, utilizando la mejoría continua como herramienta fundamental en la calidad de la atención.

Se compromete a colaborar en la formación de pre y post grado, otorgando campo clínico a los centros formadores de profesionales y técnicos de la salud.

III. POLÍTICAS DE GESTIÓN FINANCIERA, RECURSOS FÍSICOS E INVERSIONES

El Hospital de Niños Roberto del Río, velará por alcanzar el equilibrio financiero a través del control de gastos, la generación de ingresos de operación y otros ingresos.

El Hospital garantizará la continuidad de la atención resguardando los recursos físicos y equipamiento manteniendo un efectivo programa de mantención, reparación y reposición en base a los recursos presupuestarios disponibles.

El Hospital de Niños Roberto del Río propenderá a generar iniciativas de inversión, que podrá llevar a cabo considerando distintas fuentes de financiamiento disponibles.

IV. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

IV.1 POLÍTICAS ASOCIADAS AL INGRESO A LA INSTITUCIÓN

La incorporación de un nuevo funcionario/a se realizará en un marco de transparencia y criterios técnicos para encontrar perfiles idóneos y competentes, garantizando que la contratación considere las normativas administrativas vigentes.

Todo puesto de trabajo será ocupado de manera formal, luego de un proceso regular de **Reclutamiento y Selección**. Dicho proceso garantizará oportunidades iguales a todas las personas y por lo tanto, no implicará discriminaciones de ningún tipo.

	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	<p>CÓDIGO DIR/PLAE/03</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 003635</p>
		<p>FECHA REVISIÓN 02/12/2014</p>	<p>Nº VERSIÓN 03</p>

Todo nuevo funcionario recibirá **Inducción** respecto a la Institución y su rol en ella, además de información sobre sus derechos y deberes funcionarios.

IV.2 POLÍTICAS ASOCIADAS AL DESARROLLO DEL RRHH

IV.2.1 CAPACITACIÓN

La Capacitación de funcionarios será una de las principales herramientas de desarrollo y gestión del recurso humano y su implementación se realizará considerando los lineamientos Ministeriales, los estratégicos Institucionales y el levantamiento o detección de necesidades del Hospital, resguardando la pertinencia de las temáticas, bajo la supervisión permanente del Comité Bipartito de Capacitación.

Se realizará difusión de los procesos de capacitación para asegurar el acceso igualitario, sin que existan discriminaciones de ningún tipo.

IV.2.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS, SALUD OCUPACIONAL Y CLIMA LABORAL

Se diseñarán e implementarán, programas de prevención de riesgos que permitan mejorar las condiciones de higiene y seguridad en los lugares de trabajo, en trabajo coordinado con el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, así como la implementación y mejora permanente del Programa de Salud Ocupacional.

El Hospital de Niños Roberto del Río, velará por el establecimiento de un clima de respeto a la dignidad humana, favoreciendo todo trato atento, respetuoso y sin discriminación entre funcionarios y hacia los usuarios.

IV.2.3 RETENCIÓN DE TALENTO

El Hospital de Niños Roberto del Río, favorecerá el desarrollo de estrategias de reconocimiento a los equipos y a los funcionarios que tengan un desempeño sobre lo esperado y que de esta forma, contribuyan al desarrollo de su Unidad de trabajo y/o de la Institución en general.


IV.2.4 SUPLENCIAS Y REEMPLAZOS

El Hospital velará a través de los mecanismos existentes por que las Unidades Clínicas y Administrativas cuenten con los recursos humanos para entregar una atención continua y de calidad a los usuarios.

Para definir la pertinencia de una suplencia o reemplazo se analizará la situación de acuerdo a criterios técnicos definidos y en función de ello se gestionarán los recursos necesarios. El criterio primordial a tener en consideración serán las necesidades asistenciales.

IV.2.5 AUSENTISMO

El Hospital de Niños Roberto del Río, desarrollará una intervención que permita abordar la temática de Ausentismo de forma integral y permanente para generar estrategias de solución que sean pertinentes a su realidad y sustentables en el tiempo.

	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	<p>CÓDIGO DIR/PLAE/03</p>	<p>N° RESOLUCIÓN 003635</p>
		<p>FECHA REVISIÓN 02/12/2014</p>	<p>N° VERSIÓN 03</p>

IV.2.6 DESVINCULACIÓN

El Hospital de Niños Roberto del Río desarrollará de manera permanente la implementación de estrategias que faciliten la desvinculación adecuada de los funcionarios, de tal manera de reducir el impacto asociado a la partida de la Institución.

V. POLÍTICAS DE CALIDAD

El Hospital de Niños Roberto del Río, está comprometido en entregar atención de calidad en cada uno de los servicios prestados, a través del mejoramiento continuo de sus procesos, y contribuyendo a garantizar la seguridad en la atención.

VI. POLÍTICAS DE AUDITORÍA, PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

El Hospital de Niños Roberto del Río se compromete a realizar la identificación, evaluación y control de los riesgos internos y externos mediante un proceso de mejoramiento continuo con el propósito de minimizar, mitigar y disminuir el impacto de los mismos sobre la organización, resguardando el cumplimiento de la normativa vigente.


Además, promoverá la gestión basada en la planificación como instrumento para la toma de decisiones y el control para realizar los ajustes necesarios en las acciones, la que deberá considerar los lineamientos estratégicos y políticas de la Red Asistencial.

Asimismo, el Hospital adhiere a las definiciones planteadas por la Ley de Transparencia y Probidad, procurando que estas dos directrices sean transversales a todo el quehacer institucional.

VII. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

El Hospital de Niños Roberto del Río entiende que la comunicación es un valor estratégico para la organización que, coordinada y sostenida a lo largo del tiempo, tiene como principal objetivo contribuir al fortalecimiento, credibilidad y posicionamiento de la imagen Institucional. Por ello, velará por el establecimiento de vínculos atentos, respetuosos y sin discriminación con todo interlocutor interno o externo, siendo responsabilidad de todos los miembros de la organización el logro de este objetivo.

A su vez, el Hospital de Niños Roberto del Río, mantendrá permanente comunicación entre todos los niveles de la organización, en forma abierta, veraz y oportuna, procurando que el flujo de la información sea multidireccional (descendente, ascendente, horizontal y cruzada).

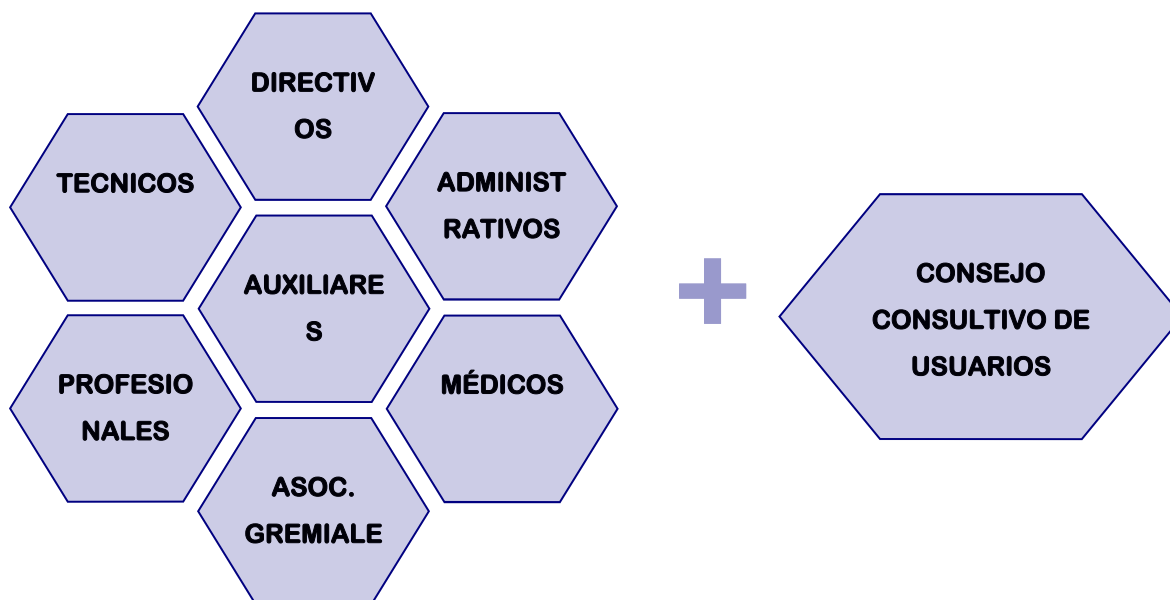
	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2011-2014

En contexto de la planificación estratégica para los años 2011 a 2014 del Hospital de Niños Dr. Roberto del Río, se constituyó un equipo multidisciplinario y representativo de las distintas unidades dentro de la institución, denominado Comité de Apoyo a la Planificación Estratégica (CAPLAE). Este comité de carácter interdisciplinario estuvo conformado por médicos, enfermeras, ingenieros, una educadora de párvulos y facilitado por un profesional del área de las ciencias sociales. Este grupo asumió la ardua labor de apoyar al equipo directivo del hospital, en el proceso de planificación estratégica institucional proporcionando información relevante y pertinente para facilitar la toma de decisiones sobre las directrices en las cuales centrará su trabajo el hospital los próximos años.

El procedimiento utilizado constó de distintas fases, donde primero se revisó en forma crítica los resultados de la planificación estratégica anterior, el marco legal vigente con sus nuevas indicaciones en relación al cumplimiento del estándar señalado en la norma técnica de acreditación para establecimientos autogestionados en red (EAR) y la información obtenida luego de reuniones de levantamiento de información que se establecieron para esta instancia con distintos grupos de interés (stakeholders) dentro de la institución.

GRUPOS DE INTERÉS:



	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	<p>CÓDIGO DIR/PLAE/03</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 003635</p>
		<p>FECHA REVISIÓN 02/12/2014</p>	<p>Nº VERSIÓN 03</p>

Se trabajó paralelamente con los temas identificados como los más críticos y/o relevantes de abordar en esta nueva planificación, para lo cual el mismo comité se dividió en subcomités específicos. El producto de esta fase de análisis de la información se sintetizó en informes ejecutivos los cuales fueron presentados a la Dirección del establecimiento.

Los temas abordados por los subcomités fueron los siguientes:

- *Autogestión*
- *Red Asistencial*
- *Gestión Estratégica de Recursos Humanos*
- *Sistemas de Información como Herramienta de Gestión*
- *Gestión Financiera*


Asimismo, fueron incorporados temas que estaban siendo abordados por otras instancias formales al interior del establecimiento. Estos fueron Calidad y Seguridad del Paciente y Comunicación (interna y externa).

METODOLOGÍA DE OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN EN GRUPOS DE INTERÉS

La metodología escogida fue participativa para la obtención de la información, porque un proceso de planificación necesita de todos y cada uno de sus funcionarios tanto para definir los lineamientos de desarrollo institucional como para su adecuada ejecución en los años siguientes.

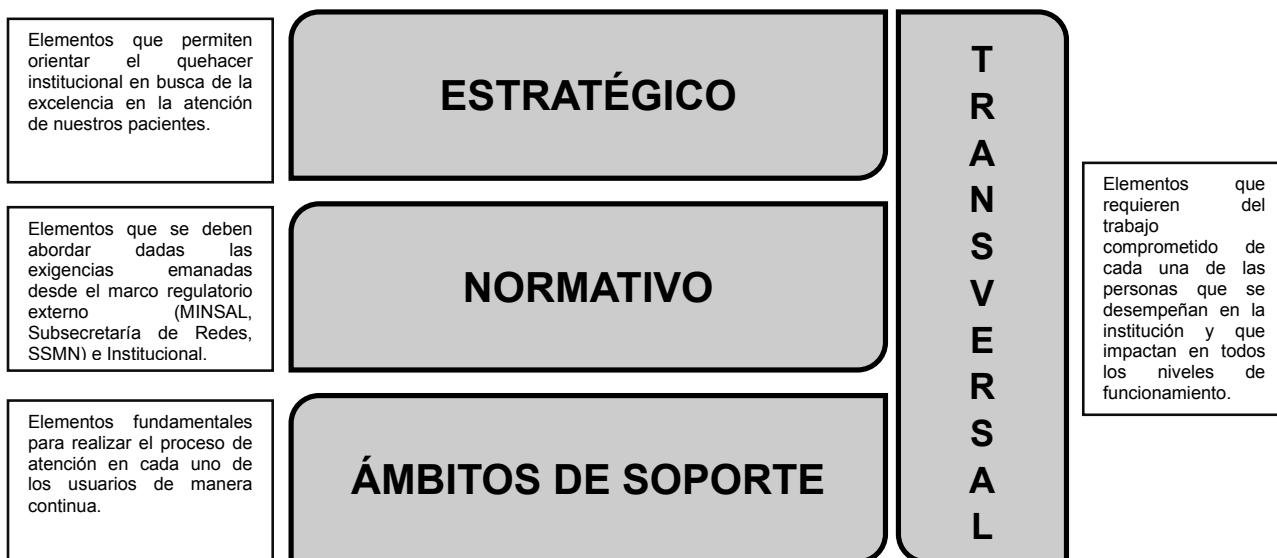
Para efectuar el análisis de la información, se escogió una metodología de tipo cualitativa, para lo cual se codificó la información obtenida en los grupos de interés. La tarea de codificación fue asumida por el Comité APLAE en sus sesiones semanales, participando entre 10 y 15 personas en aquellas consideradas con mayor riqueza de información para efectos de la planificación y codificando las restantes en pequeños grupos de trabajo. Esto resguardó los principios de participación y transparencia que rigieron cada etapa de este importante ejercicio institucional.

Finalmente, fueron revisados y actualizados Misión y Visión del hospital, además de reformulados los Valores y Políticas Institucionales por el Comité de Apoyo a la Planificación y el Equipo Directivo, de manera conjunta.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 2011 - 2014

La información obtenida a través de la codificación y análisis de la información, fue clasificada en 4 grandes categorías, en las cuales se ubicaron temas relevantes y críticos de ser abordados por la institución durante los próximos años. Estas son:



	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

ESTRATÉGICO

E 1	Gestión de Procesos
E 2	Gestión de Recursos Humanos
E 3	Articulación con la Red Asistencial
E 4	Imagen Institucional
E 5	Gestión Financiera

E 1. GESTIÓN DE PROCESOS:

Se refiere a la capacidad institucional de abordar los procesos para la atención abierta y atención cerrada de manera permanente, articulada y coordinada con los procesos de soporte, teniendo como propósito satisfacer las necesidades de los usuarios. Los aspectos relevantes en este ámbito son:


- Proceso de atención continuo, centrado en el usuario.
- Mapa de procesos institucional, con enfoque sistémico.
- Participación de los trabajadores de la institución.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incorporar la metodología de “Gestión por Procesos” para lograr mejoría continua de calidad en la atención que recibe el usuario, integrando los aspectos clínicos y administrativo-financiero.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables ²	2011	2012	2013	2014
E1.1 Contar ³ con procesos estratégicos, asistenciales y de soporte diseñados y socializados	100% de los procesos diseñados y socializados según modelo definido	Director	X	X	X	X
E1.2 Gestionar los riesgos de los procesos definidos	20% de los procesos gestionados	Subdirectores			X	X

² Hospital Roberto del Río, para esta Planificación Estratégica, entenderá por “*responsable*” al encargado de velar por el cumplimiento del objetivo táctico correspondiente.

³ El Hospital Roberto del Río, para esta Planificación Estratégica, entenderá “*contar con*” como la realización de las siguientes etapas: definir, diseñar, ejecutar, evaluar, retroalimentar y mejorar.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

E 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

Entendida como la generación de condiciones para el desarrollo de las personas que trabajan en el Hospital, así como las mejores condiciones organizacionales y de entorno para favorecer el sentido de pertenencia y obtener el mayor potencial de cada trabajador orientado al logro de los objetivos estratégicos del establecimiento.

Los temas a considerar en materia de RRHH son:

- Aplicación de Políticas de Recursos Humanos de la institución.
- Capacitación y Clima Organizacional como herramientas de desarrollo.
- Retención de talento.
- Reconocimiento e incentivos para reforzar el compromiso de los trabajadores con la institución.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Realizar una gestión efectiva de Recursos Humanos abarcando todas las etapas del ciclo de vida laboral.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
E2.1 Garantizar el cumplimiento de la normativa asociada a la evaluación de desempeño funcionario	100% anual de la normativa asociada a evaluación de desempeño cumplida	Jefe Centro de Costo Personal y Remuneraciones	X	X	X	X
E2.2 Contar con perfiles de cargo elaborados según modelo de competencias	100% de los perfiles de cargo elaborados por competencias	Subdirector RRHH	X	X	X	X
E2.3 Promover el desarrollo de competencias en los funcionarios para optimizar su desempeño a través de actividades de Capacitación	70% anual de los funcionarios aprueban actividades de capacitación cursadas	Jefe Centro de Costo Capacitación y Desarrollo	X	X	X	X
E2.4 Definir estrategias para la retención del talento (condiciones de ingreso, posibilidades de desarrollo y estrategias de reconocimiento)	Estrategias de retención de talento definidas	Subdirector RRHH		X	X	X

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
E2.5 Optimizar procesos asociados a reclutamiento, selección, inducción y desvinculación por jubilación	100% anual de nuevos funcionarios ingresan a través de proceso de reclutamiento y selección	Subdirector de RRHH	x	x	x	x
	100% anual de nuevos funcionarios participan en proceso de inducción	Subdirector de RRHH	x	x	x	x
	100% anual de personas en periodo de desvinculación por jubilación recibe información pertinente	Subdirector de RRHH	x	x	x	x
E2.6 Contar con Estudios de Clima Organizacional para las diferentes Unidades del Hospital	Estudios de Clima Organizacional desarrollados, según prioridades Institucionales	Subdirector de RRHH	x	x	x	x
E2.7 Contar con Programa de Prevención de Riesgos para los funcionarios del establecimiento	Programa Implementado	Jefe Unidad de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional	x	x	x	x
E2.8 Contar con Programa de Salud Ocupacional para los funcionarios del establecimiento	Programa Implementado	Jefe Unidad de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional	x	x	x	x

E 3. ARTICULACION RED ASISTENCIAL:

Se entiende como la coordinación entre las instituciones que forman parte de la red asistencial, la macrorred y el extrasistema, que va a permitir el logro de los objetivos definitivos por la autoridad sanitaria.

Los temas relevantes son:

- Referencia y contrarreferencia.
- Vínculo con Gestor de Red (SSMN).
- Vínculo con APS.
- Vínculo con el Extrasistema.
- Vínculo con Instituciones de Educación Superior, dada la naturaleza docente-asistencial.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer nuestros vínculos con cada institución integrante de la red asistencial y la macrored, así como organizaciones del ámbito de la docencia e investigación; que permita optimizar la atención a los usuarios.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
E3.1 Optimizar mecanismos de referencia y contrarreferencia definidos para la red asistencial y la macrorred	95% de cumplimiento de los mecanismos de referencia y contrarreferencia definidos para la red asistencial en el periodo	Subdirector Médico	X	X	X	X
	100% de cumplimiento de los mecanismos de referencia y contrarreferencia definidos para la macrorred en el periodo	Subdirector Médico	X	X	X	X
E3.2 Contar con procedimientos y normas de referencia y contra referencia clínico - administrativo con el extrasistema	Procedimientos y normas implementadas en el periodo	Subdirector Médico	X	X	X	X
E3.3 Disponer de estrategias que promuevan la coordinación con el Gestor de Red	80% de estrategias cumplidas	Director	X	X	X	X
E3.4 Resguardar el cumplimiento de convenios docente-asistenciales y administrativos	100% de cumplimiento del convenio	Director	X	X	X	X

E 4. IMAGEN INSTITUCIONAL:

Fortalecer la imagen institucional a través de estrategias de posicionamiento que permitan consolidar al hospital como el mejor establecimiento de salud infantil clínica, docente y de investigación.

Los temas que deben ser abordados en relación a la imagen y posicionamiento institucional son:

- Posicionamiento Institucional.
- Entorno físico hospitalario.
- Alianzas Estratégicas con organizaciones sociales, públicas y privadas.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Posicionar al Hospital Roberto del Río como el mejor hospital pediátrico por la calidad de los servicios otorgados en el área clínica, docente y de investigación.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
E4.1 Disponer de estrategias posicionamiento de la imagen institucional	80% estrategias cumplidas	Jefe Unidad de Comunicaciones y Relaciones Publicas	X	X	X	X
E4.2 Disponer de estrategias para mejorar y mantener el entorno físico del hospital	1 estrategia anual cumplida	Jefe Centro de Responsabilidad Apoyo Logístico	X	X	X	X
E4.3 Generar alianzas estratégicas con organizaciones sociales, públicas y/o privadas	Incremento de 1 alianza estratégica anual	Director	X	X	X	X

E 5. GESTION FINANCIERA:

Conjunto de actividades coordinadas, estructuradas y dirigidas, con el objetivo de optimizar la gestión de ingresos y gastos de la institución de acuerdo a normativas gubernamentales vigentes.

Los temas a abordar son:

- Costeo de prestaciones contenidas en la Cartera de Servicios.
- Equilibrio Financiero Asistencial para la generación de los compromisos de PPV.
- Producción PPV.
- Incrementar la generación de ingresos propios.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Propender al Equilibrio Financiero en Periodo Presupuestario, resguardando el cumplimiento de la normativa vigente.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
E5.1 Determinar el costo real de las prestaciones de la cartera de servicios	25% de prestaciones costeadas anualmente	Subdirectores	X	X	X	X
E5.2 Lograr Equilibrio Financiero Asistencial para la generación de los compromisos de PPV.	100% de equilibrio final en la producción PPV (gasto v/s pago PPV)	Subdirector Administrativo	X	X	X	X

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

E5.3 Incrementar los ingresos propios del hospital	10% de Incremento anual de Ingresos Propios del Hospital	Subdirector Administrativo	X	X	X	X
E5.4 Incrementar la producción de prestaciones valoradas	Aumento anual de actividad PPV	Subdirector Médico	X	X	X	X

NORMATIVO


N1	Marco Regulatorio Externo
N2	Marco Regulatorio Interno

N 1. MARCO REGULATORIO EXTERNO.

Entendidas como las exigencias legales y normativas que regulan al sector salud.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar cumplimiento al marco regulatorio vigente para el sector salud.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
N1.1 Cumplir régimen de Garantías Explícitas en Salud en el ámbito oportunidad (Ley AUGE)	100% anual de cumplimiento de garantía	Subdirector Médico	X	X	X	X
N1.2 Cumplir régimen de Garantías Explícitas en Salud en el ámbito calidad (Ley AUGE)	Obtener Acreditación como Prestador Institucional	Director	X	X	X	X
N1.3 Cumplir con las exigencias de la Ley de Autoridad Sanitaria en relación a Establecimiento Autogestionado en Red	80% anual de cumplimiento	Director	X	X	X	X

	<p>HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO</p> <p>PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014</p>	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

N 2. MARCO REGULATORIO INTERNO.


Entendidas como las normas y directrices que regulan el trabajo de todos los funcionarios y su vinculación con los usuarios.

Los más relevantes de abordar son:

- Cumplimiento de Normativa Interna para funcionarios.
- Cumplimiento de procedimientos administrativos, guías clínicas y protocolos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Regular y facilitar los procedimientos clínicos y administrativos disponiendo de normas, reglamentos, protocolos y guías clínicas actualizadas con alta cobertura de cumplimiento.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
N2.1 Disponer de normativas internas respecto a comportamiento funcionario	Existencia de normativa interna	Subdirector RRHH	X	X	X	X
N2.2 Contar con Manuales de Organización Institucional y por Centro de Responsabilidad	Existencia 100% Manuales de Organización por CR	Subdirectores	X			X
	Existencia de Manual Institucional actualizado	Director	X			X
N2.3 Contar con Guías Clínicas y Protocolos de Atención	Existencia de Guías Clínicas y Protocolos	Subdirector Médico	X			X
N2.4 Cumplir con Guías Clínicas y Protocolos establecidos.	Cumplimiento de un 80% de las guías clínicas y protocolos establecidos	Jefes Centros de Responsabilidad		X	X	X

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

TRANSVERSAL

T 1	Participación de los Funcionarios
T 2	Calidad y Seguridad del Paciente
T 3	Gestión de la Satisfacción Usuaría
T 4	Control Interno

T 1. PARTICIPACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

Es fundamental incorporar a todos los funcionarios del hospital en el desarrollo e implementación del proceso de atención desde su quehacer, como parte fundamental del resultado final de una manera proactiva y motivada

La participación puede ser asumida en distintos niveles, con mayor o menor actividad y poder de decisión, según el ámbito de acción. Estos son:

- **Nivel informativo:** Comunicación que requieren los trabajadores para realizar las funciones propias de su rol. La comunicación interna es un valor estratégico para las organizaciones que, coordinada y sostenida en el tiempo, fortalece los vínculos con los distintos estamentos, escuchando, informando, persuadiendo, para lograr consenso, fidelidad y apoyo en los mismos, en acciones presentes y futuras.
- **Nivel consultivo:** Los involucrados son consultados en opinión, acerca de las decisiones a adoptar por el conocimiento que tienen del quehacer institucional. Este tipo de participación no es vinculante en la decisión final.
- **Nivel decisional:** Implica otorgar y desconcentrar la toma de decisiones en los distintos niveles de la organización, empoderando a los responsables de cada proceso.
- **Nivel de liderazgo:** Entendido como un proceso en que un miembro de la institución con atribuciones formales logra motivar a uno o más de sus colaboradores para la obtención de un objetivo de interés institucional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Motivar la participación activa de todos los funcionarios de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
T1.1 Desarrollar estrategias de difusión de información oportuna y pertinente	Estrategias desarrolladas	Jefe Unidad de Comunicaciones y Relaciones Publicas	X	X	X	X
T1.2 Generar espacios de participación a nivel informativo y consultivo en cada Centro de Responsabilidad	A lo menos 1 espacio de participación trimestral por Centro de Responsabilidad	Jefes Centros de Responsabilidad	X	X	X	X
T1.3 Optimizar los espacios de participación informativa y consultiva a nivel institucional	100% anual de cumplimiento de la programación de espacios de participación establecida	Director y Subdirectores	X	X	X	X

T 2. CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Considera, la calidad desde la dimensión seguridad del paciente, entendiéndolo por ello “ausencia de daño” o “potencial daño”, asociado a la atención y no a la enfermedad. Algunos aspectos de importancia son:

- Cultura de aprendizaje a partir de los eventos adversos e incidentes en contraposición a la cultura de castigo o reproche.
- Promover la notificación de los eventos adversos o incidentes.
- Implementar soluciones para prevenir los riesgos.
- Incorporar las medidas de prevención en el quehacer.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incorporar a la gestión clínico-administrativa la prevención y control de riesgos asociados a la atención de paciente, utilizando como herramienta la mejoría continua de la calidad.

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
T2.1 Disponer de información epidemiológica de Eventos Adversos asistenciales	Informes trimestrales de vigilancia epidemiológica de Eventos Adversos por Centro de Responsabilidad	Jefe Unidad Calidad y Seguridad del Paciente	x	x	x	x
T2.2 Disponer de medidas de prevención de riesgos de Eventos Adversos de mayor importancia epidemiológica	Medidas de prevención de riesgos implementadas	Jefe Unidad Calidad y Seguridad del Paciente	x	x	x	x
	> 90% de cumplimiento de las medidas de prevención	Jefe Unidad Calidad y Seguridad del Paciente	x	x	x	x

T 3. GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA

Satisfacción Usuaría es entendida como la percepción de la calidad de atención que reciben los usuarios del establecimiento.

En este ámbito se considerarán las siguientes medidas:

- Otorgar atención de calidad y calidez a los usuarios de la institución.
- Evaluación de los servicios prestados

OBJETIVO ESTRATEGICO: Mejorar la satisfacción del usuario externo de la institución.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
T3.1 Identificar la percepción del usuario respecto a la atención recibida	A lo menos una estrategia anual que permita conocer la percepción del usuario	Encargado OIRS	x	x	x	x
T3.2 Gestionar las solicitudes ciudadanas	Incremento 25% anual de las solicitudes ciudadanas gestionadas	Encargado OIRS	x	x	x	x

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
T3.3 Optimizar los espacios de participación de los usuarios externos	Establecer medio de difusión del consejo consultivo hacia los usuarios	Encargado de Participación Social	X	X	X	X
	Aumentar el número de oficinas OIRS en el establecimiento	Director	X	X		

T 4. CONTROL INTERNO:

Entendido como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos de monitoreo de las actividades a través de indicadores que interrelacionados entre sí, tienen por objetivo cautelar el buen funcionamiento orgánico institucional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Monitorear el comportamiento de los indicadores para asesorar y orientar a una mejor toma de decisiones.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
T4.1 Cumplir los indicadores de gestión establecidos por la institución	90% de cumplimiento de las Metas definidas para cada uno de los Indicadores de Gestión	Jefe Centro de Costo Control de Gestión	X	X	X	X
T4.2 Evaluar el cumplimiento de normativas y reglamento interno	90% de cumplimiento del plan anual de auditoría	Jefe Unidad de Auditoría	X	X	X	X
	25% anual (incremento) de evaluaciones de cumplimiento de las guías y protocolos de patologías más frecuentes	Jefes Centros de Responsabilidad			X	X
	Informes semestrales de guías y protocolos al interior de cada CR	Jefes Centros de Responsabilidad	X	X	X	X

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	CÓDIGO DIR/PLAE/03	N° RESOLUCIÓN 003635
		FECHA REVISIÓN 02/12/2014	N° VERSIÓN 03

SOPORTE

S 1	Identificación de brechas en procesos de soporte.
S 2	Sistemas de información como herramienta de gestión

S 1. IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS EN PROCESOS DE SOPORTE.

Entenderemos como Procesos de Soporte todos aquellos que apoyan y permiten dar una atención efectiva, oportuna y de calidad al paciente. Deben funcionar de forma coordinada para lograr un resultado efectivo. Dentro de este ámbito, se considerarán los siguientes:

- Infraestructura.
- Equipamiento médico e industrial.
- Insumos clínicos, no clínicos y medicamentos.
- Dotación pertinente a las necesidades asistenciales.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Conocer las brechas de requerimientos necesarios para una atención de calidad.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
S1.1 Determinar las brechas en el ámbito de Infraestructura	Brechas valoradas anualmente en Infraestructura	Subdirector Administrativo	X	X	X	X
S2.2 Determinar las brechas de Equipamiento Médico e Industrial	Brechas valoradas anualmente de Equipamiento Médico e Industrial	Subdirector Médico	X	X	X	X
S2.3 Determinar las brechas de Insumos Clínicos, no Clínicos y Medicamentos	Brechas valoradas anualmente de Insumos Clínicos, no Clínicos y Medicamentos	Subdirector Médico	X	X	X	X
S2.4 Determinar las brechas en el ámbito del Recurso Humano.	Brechas valoradas	Subdirector RRHH		X	X	X

	HOSPITAL DE NIÑOS ROBERTO DEL RÍO	CÓDIGO DIR/PLAE/03	Nº RESOLUCIÓN 003635
	PLANIFICACION ESTRATEGICA 2011 - 2014	FECHA REVISIÓN 02/12/2014	Nº VERSIÓN 03

S 2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTION

Los Sistemas de Información se entienden como una herramienta de recolección de datos, que se producen día a día en el ámbito hospitalario tanto clínico como administrativo, con el fin de ordenarlos, procesarlos, analizarlos e interpretarlos y con ellos transformarlos en información que sea de utilidad para la toma de decisiones.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Contar con sistemas de información confiables y seguros para el mejoramiento de la gestión clínica y administrativa del hospital.

Objetivos Tácticos	Metas	Responsables	2011	2012	2013	2014
S2.1 Determinar brechas en el ámbito de Tecnologías de Información	Brechas valoradas anualmente	Subdirectores	X	X	X	X
S2.2 Incorporar Tecnologías de Información en el desarrollo de los procesos Clínicos y/o Administrativos	Mínimo 1 proceso anual con Tecnología de Información incorporada	Jefe Centro de Costo Sistemas de Información	X	X	X	X
S2.3 Optimizar los Sistemas Informáticos existentes	Reposición y/o incorporación anual de nuevo equipamiento.	Jefe Centro de Costo Sistemas de Información	X	X	X	X
	Incorporación de una nueva plataforma de desarrollo (software)	Jefe Centro de Costo Sistemas de Información				X
S2.4 Resguardar la información contenida en el DATACENTER de administración del hospital	Indicadores de seguridad definidos y cumplidos en un 90% anualmente	Jefe Centro de Costo Sistemas de Información	X	X	X	X