

Programa Calidad en la Atención Médica

4.- El Modelo de Gestión de Calidad en Salud 2016

**Subsecretaría de Integración y Desarrollo
del Sector Salud**

21 de enero 2016

Modelo de Gestión de Calidad en Salud 2016

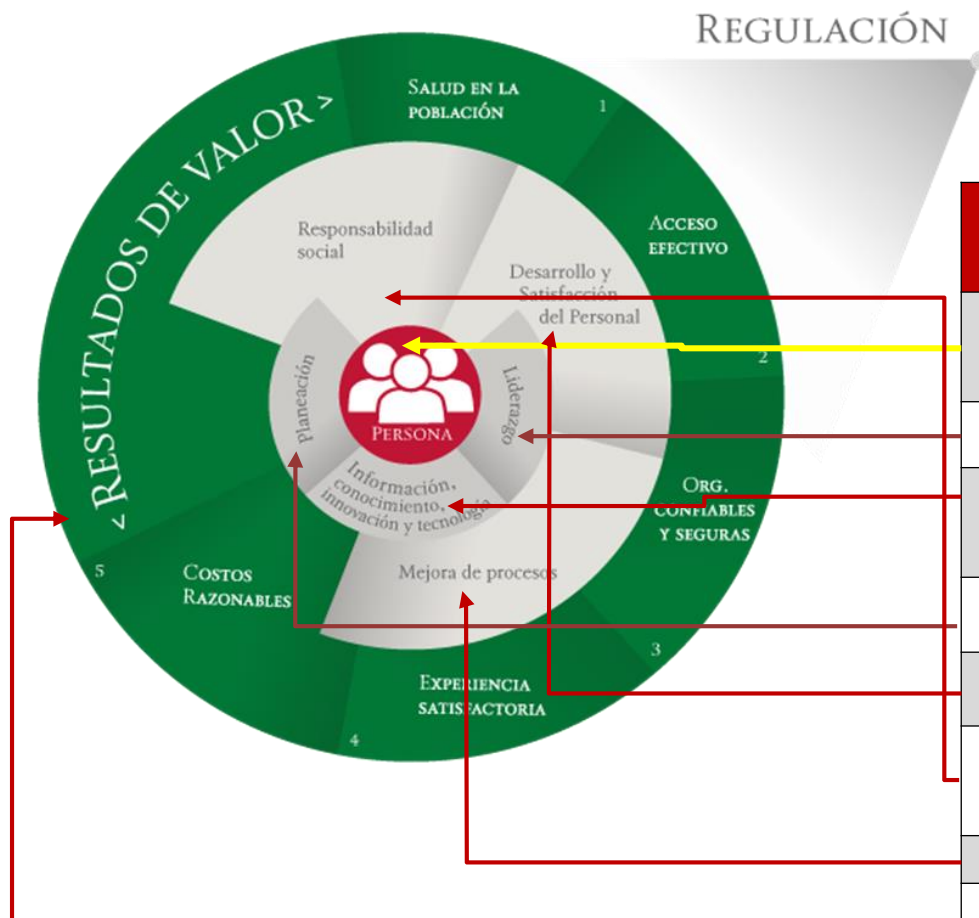


Tabla de Criterios-Subcriterios y puntajes

CRITERIO		NÚMERO DE SUBCRITERIOS	VALOR DEL CRITERIO
1	Personas / Comunidad / Población	4	120
2	Liderazgo	5	120
3	Información, Conocimiento, Innovación y Tecnología	6	120
4	Planeación	4	120
5	Responsabilidad Social	3	120
6	Desarrollo y Satisfacción del Personal	5	120
7	Mejora de Procesos	4	130
8	Resultados de Valor	5	150
8 Criterios		36 Subcriterios	Escala de 1000 puntos en total

Criterio 1.- Personas / Comunidad / Población

- **Subcriterios**
- **1.1 Conocimiento Profundo de las Personas, Comunidad y Población;**
- **1.2 Comunicación con las Personas, Comunidad y Población.**
- **1.3 Experiencia de la persona en la organización.**
- **1.4 Oferta de Servicios**

Criterio 1.- Personas / Comunidad / Población

Evaluar
satisfacción

Mantener
lealtad

Valor
percibido

Personas

Necesidades
y
expectativas

Difusión y
mejora de
los
servicios

Fortalecer
relación



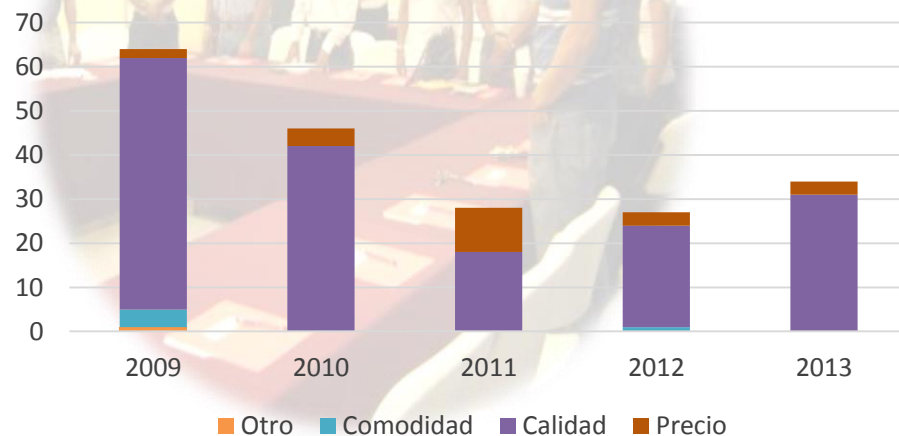
Comunicación con las personas

Conocimiento
profundo de las
personas

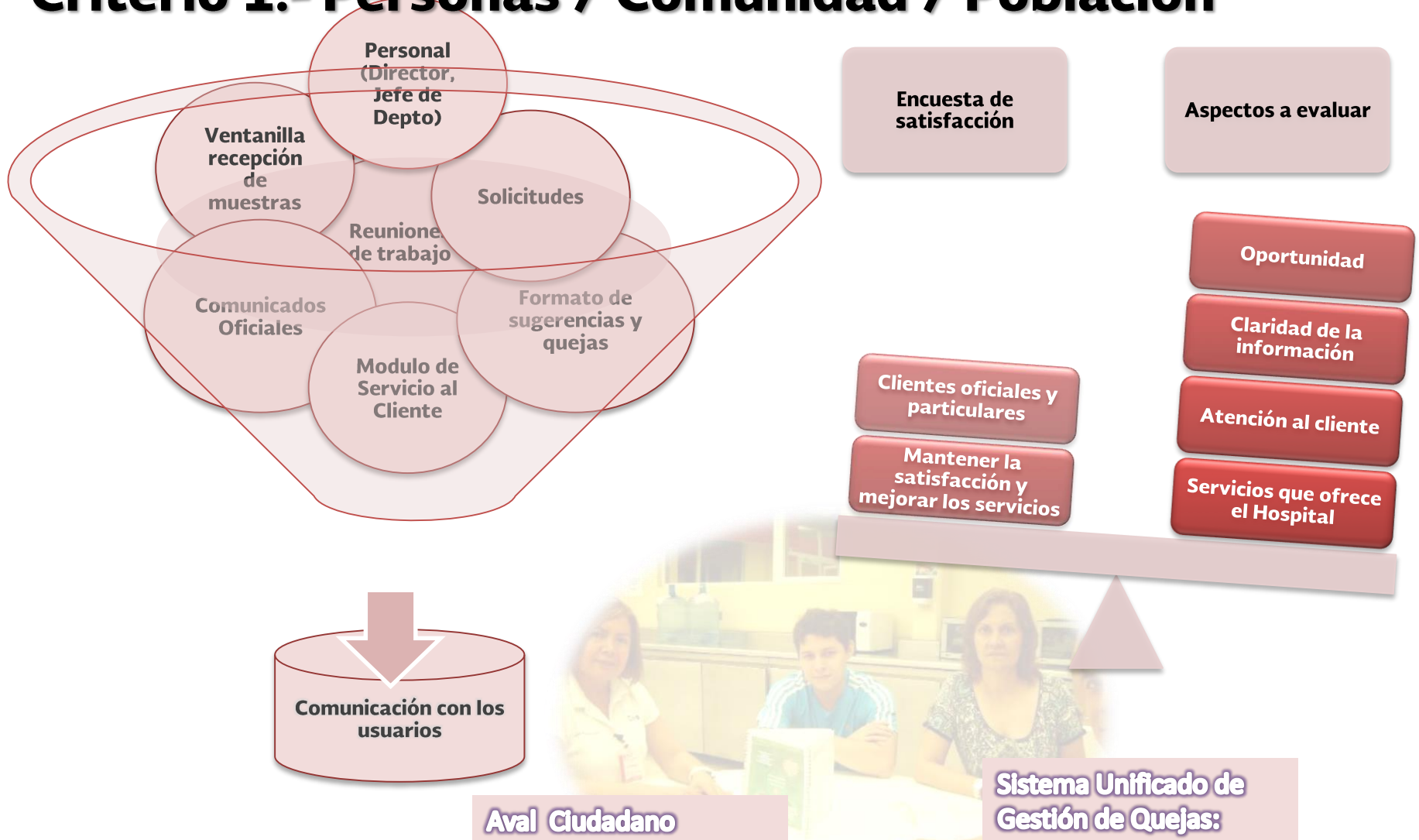
Oferta de
Servicios



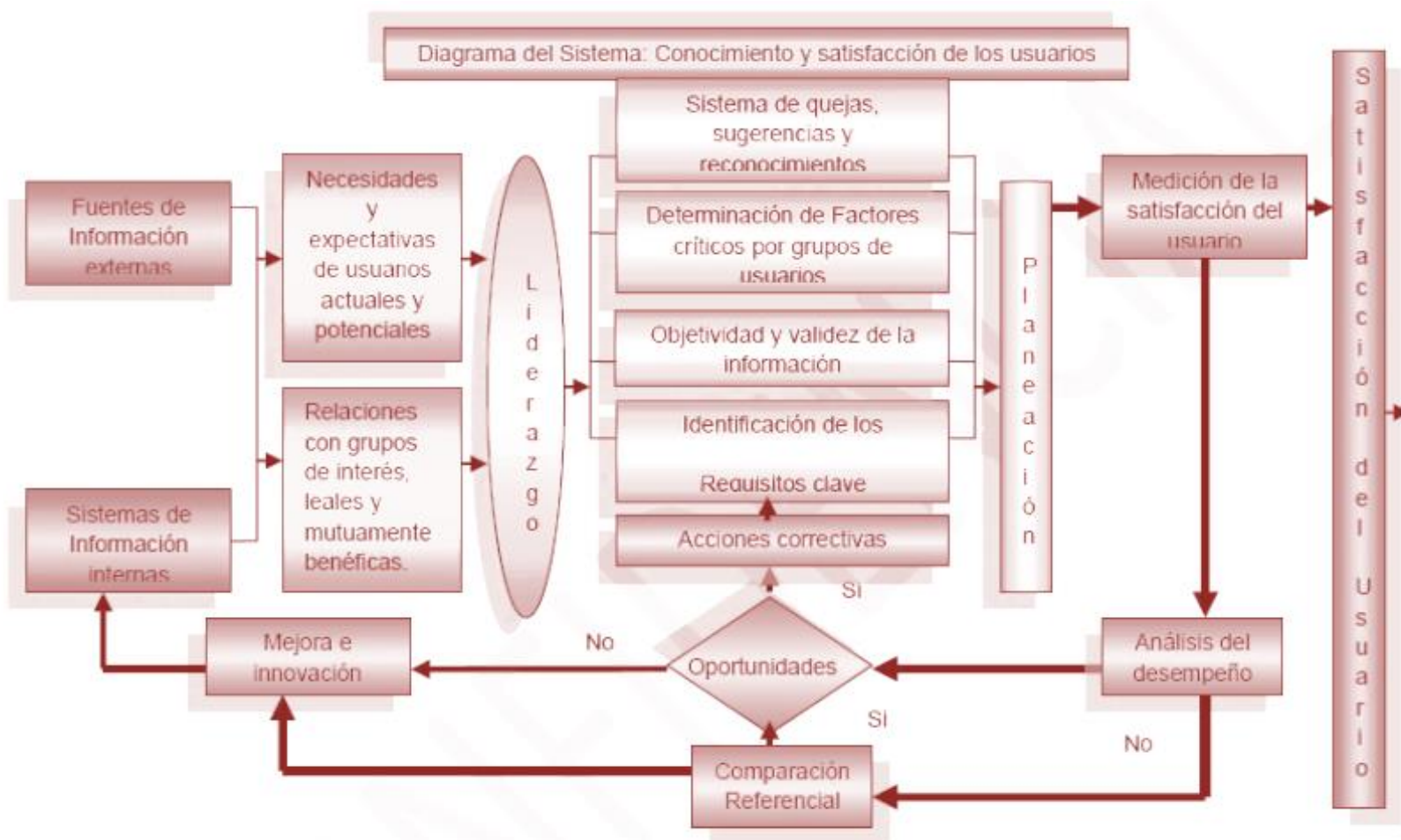
Encuesta de expectativas



Criterio 1.- Personas / Comunidad / Población



Criterio 1.- Personas/Comunidad/Población.



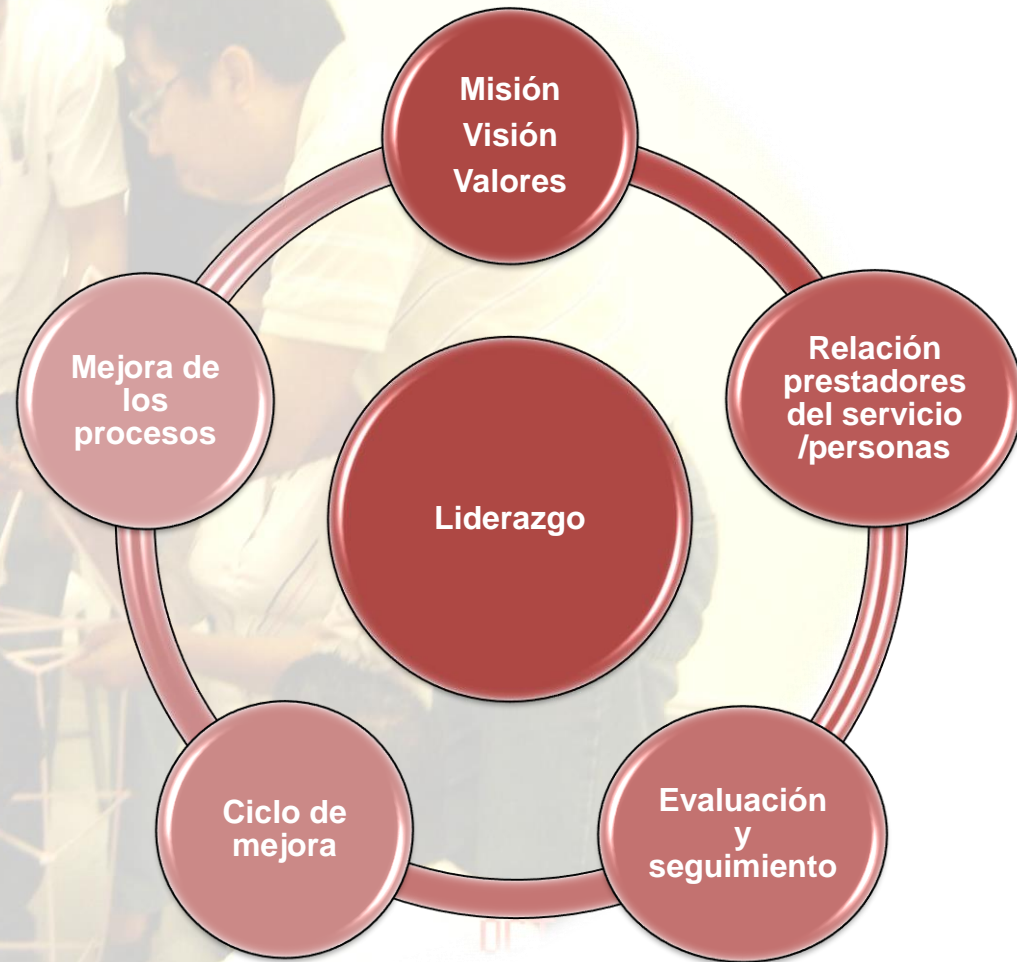
Criterio 2.- Liderazgo.

- **Subcriterios**
- **2.1 Liderazgo aplicado al ejemplo y la práctica.**
- **2.2 Cultura de calidad.**
- **2.3 Metas y objetivos claros.**
- **2.4 Competencias del equipo directivo.**
- **2.5 Identificación de líderes para los equipos de alto desempeño.**

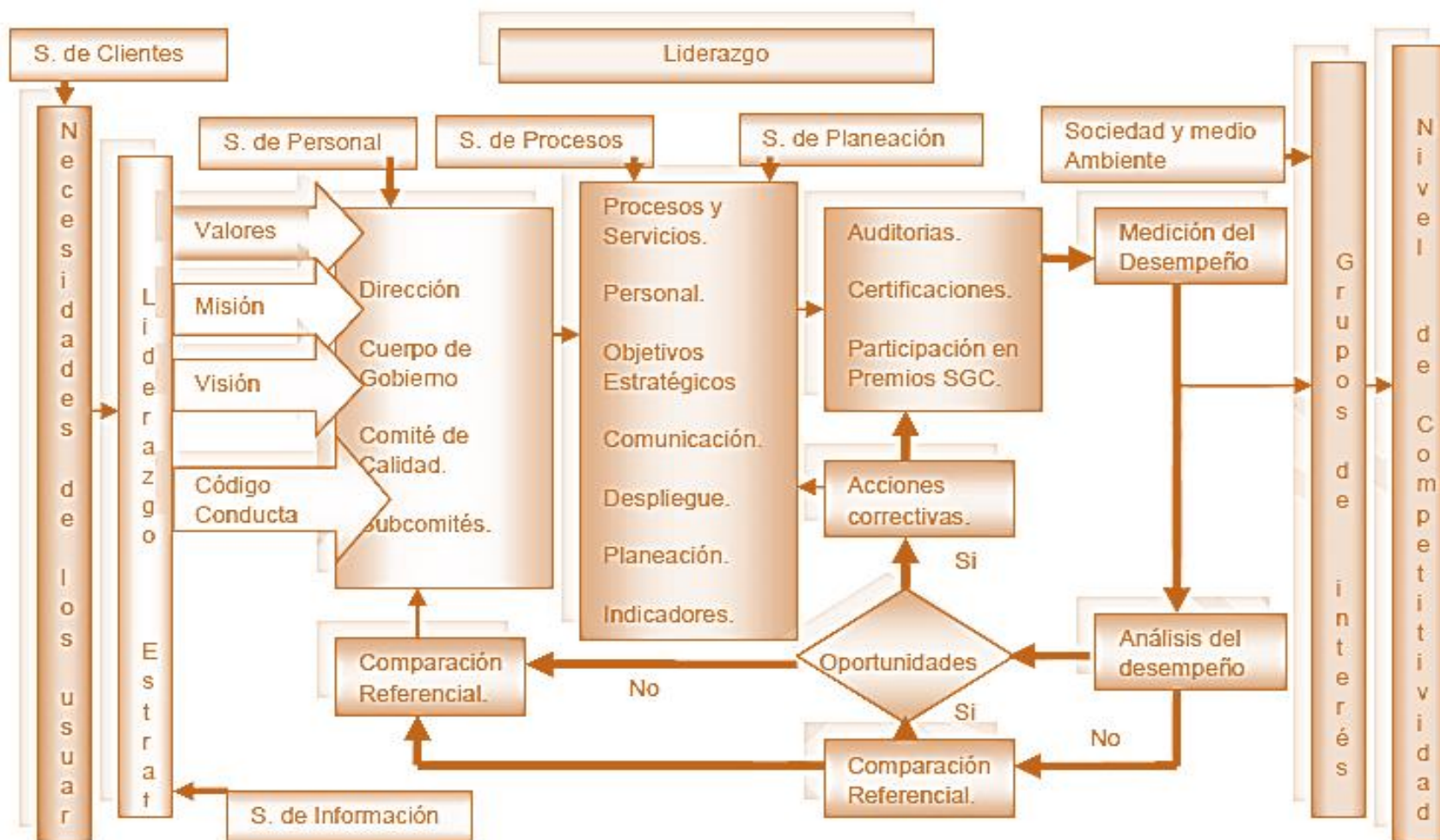
Criterio 2 Liderazgo

Liderazgo con base en:

- a) Competencia técnica**
- b) Satisfacción de las personas / Servicio**
- c) Orientación a resultados / Objetivos Claros**
- d) Trabajo en equipos de alto desempeño**
- e) Competencias directivas**
- f) Disciplina de trabajo / Profesionalismo**
- g) Orientación al fomento de la cultura de la calidad**



Criterio 2.- Liderazgo



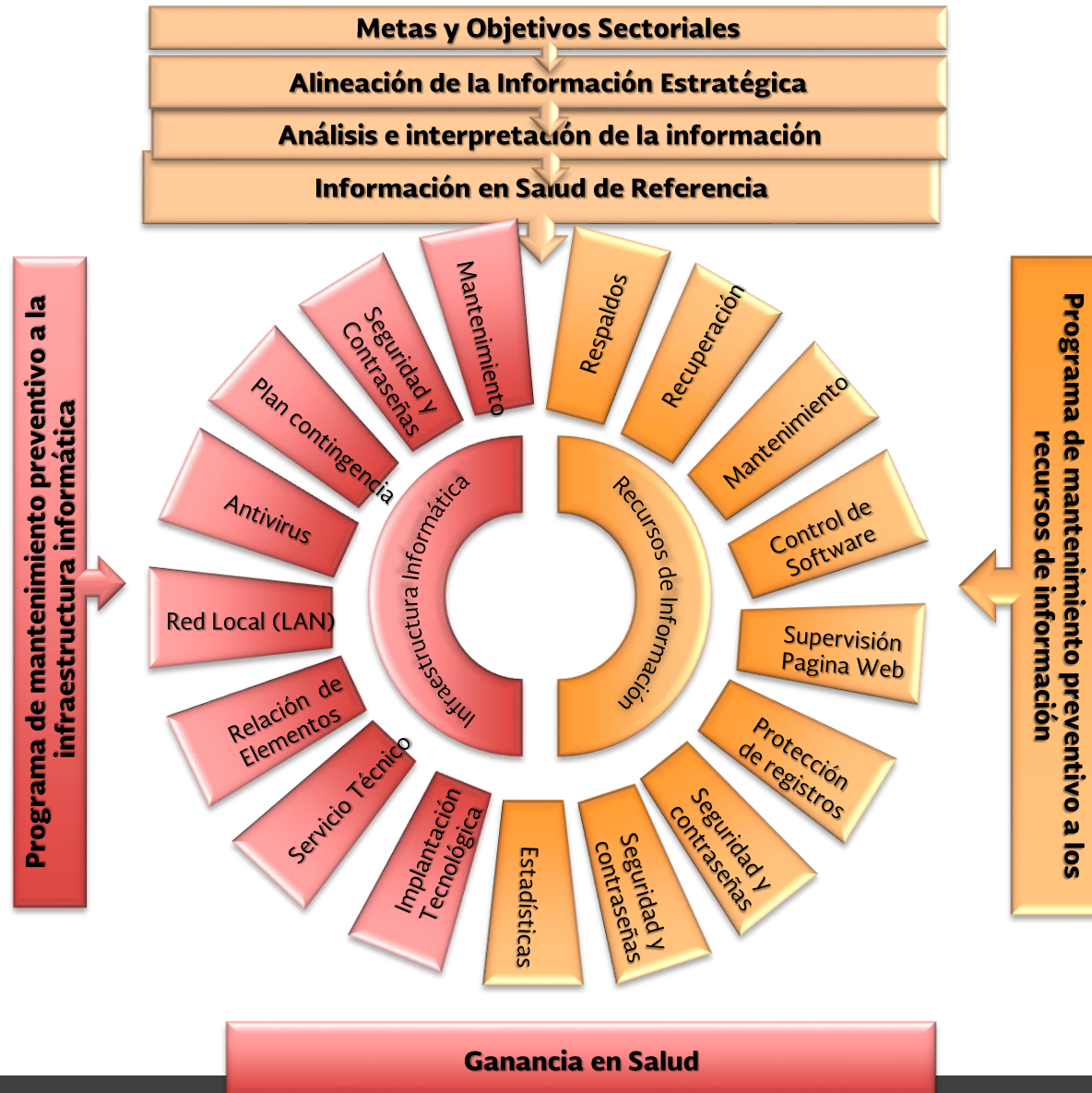
Criterio 2.- Liderazgo



Criterio 3.- Información, Conocimiento, Innovación y Tecnología para la toma de decisiones

- **Subcriterios**
- **3.1 Alineación de la información estratégica.**
- **3.2 Análisis e interpretación de la información.**
- **3.3 Protección de la información.**
- **3.4 Información en salud de referencia.**
- **3.5 Metas y objetivos sectoriales.**
- **3.6 Ganancia en salud.**

Criterio 3.- Información, Conocimiento, Innovación y Tecnología



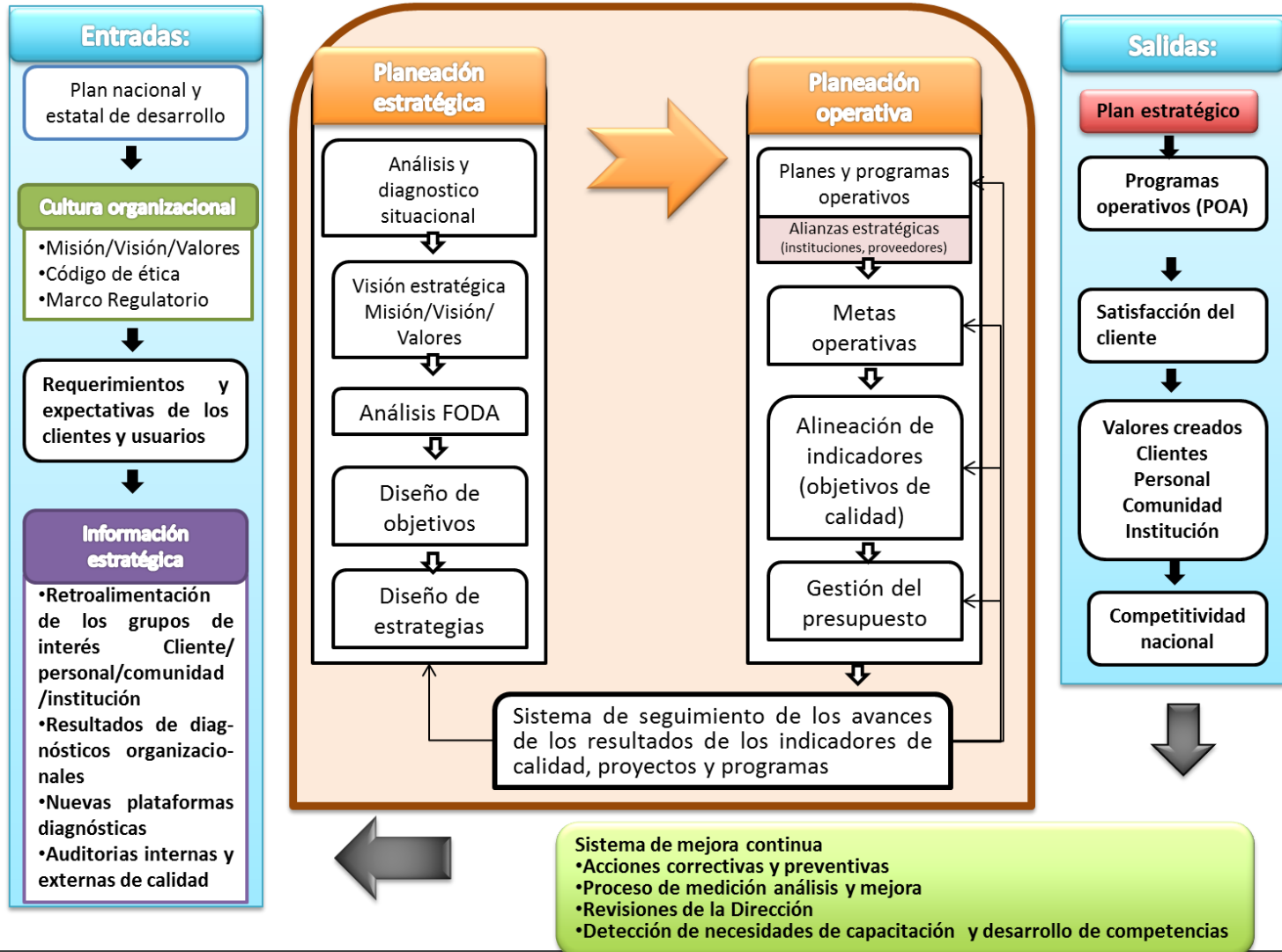
Criterio 3.- Información, Conocimiento, Innovación y Tecnología



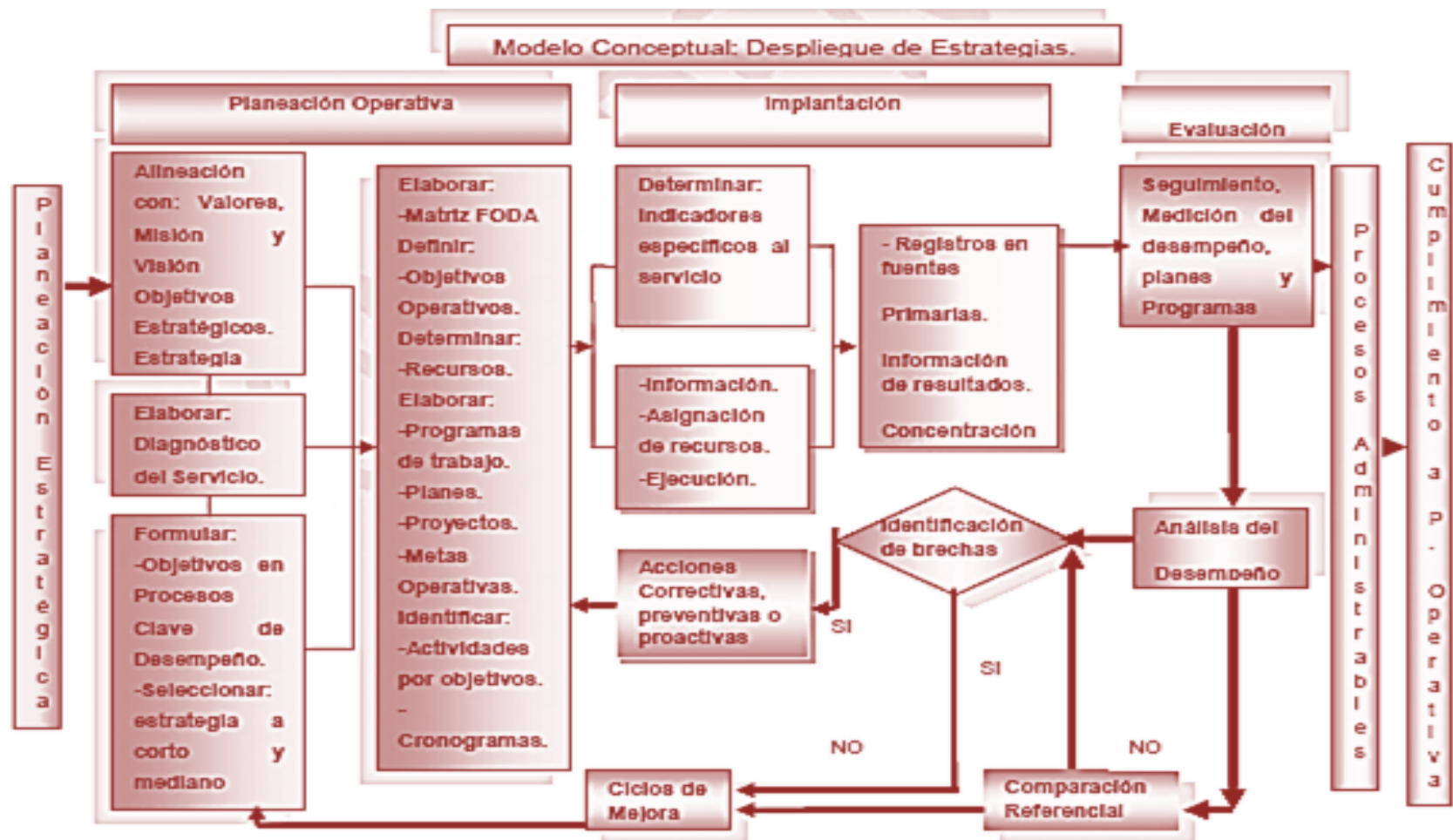
Criterio 4.- Planeación

- **Subcriterios**
- **4.1 Planeación estratégica.**
- **4.2 Cumplimiento de la Regulación.**
- **4.3 Planeación Operativa.**
- **4.4 Plan Anual de Calidad y Seguridad del Paciente.**

Criterio 4.- Planeación



Criterio 4.- Planeación



Criterio 5.- Responsabilidad Social

- **5.1 Responsabilidad pública.**
- **5.2 Promoción de la cultura de calidad.**
 - 5.2.1 Al interior de la unidad.**
 - 5.2.2 Al exterior de la unidad.**
- **5.3 Hospital Seguro.**

Criterio 5.- Responsabilidad Social

Comité de Gestión Ambiental

Programa de
Acopio de Papel

Programa Ahorro
de Agua

Programa de Residuos
Especiales

Programa de
Residuos Peligrosos

Programa de Pilas y
Baterías

Programa de reciclaje
de Toner's

Programa de Energía Eléctrica

- ¿En el 2012 el acopio 2082.5 kg de papel. Que en el 2012 se utilizaron 1,052 paquetes de hojas tamaño carta y 132 tamaño oficio y se obtuvo una disminución de paquetes de hojas del 5% a diferencia del 2011.
- Se han acopiado 9572.5 kg de Papel desde el inicio del programa en el 2009 hasta el 2012.

Se reportan fugas de agua para evitar desperdicios del vital liquido y cambios de grifos y mezcladoras para hacer un buen uso de este recurso.
Consumo de Agua 129 m3

Se han colectado desde el 2010 hasta el 2011

- 2178 kg de latas de aluminio y 594 kg de Pet
- El reciclaje de estos residuos ayuda al ahorro de energía eléctrica, agua y barriles de petróleo

En el 2012 se dispusieron 11 ton. De RPBI en los departamentos de

- Análisis Sanitario y
- Diagnóstico Epidemiológico.
- Cumpliendo con las buenas Practicas

Se llevan colectado en el presente año

- aproximadamente 40 kg de pilas y baterías
- El acopio incorrecto de las pilas y baterías pueden llegar a contaminar 167.000 litros de agua te invitamos a realizar un buen acopio de las pilas y baterías.

¿Sabias que se tiene un programa en el cual los Toner's son reutilizados y que en el 2012 utilizamos 209 Toner's reutilizados y solo 33 eran nuevos?

- Para contar con un buen sistema de sustentabilidad

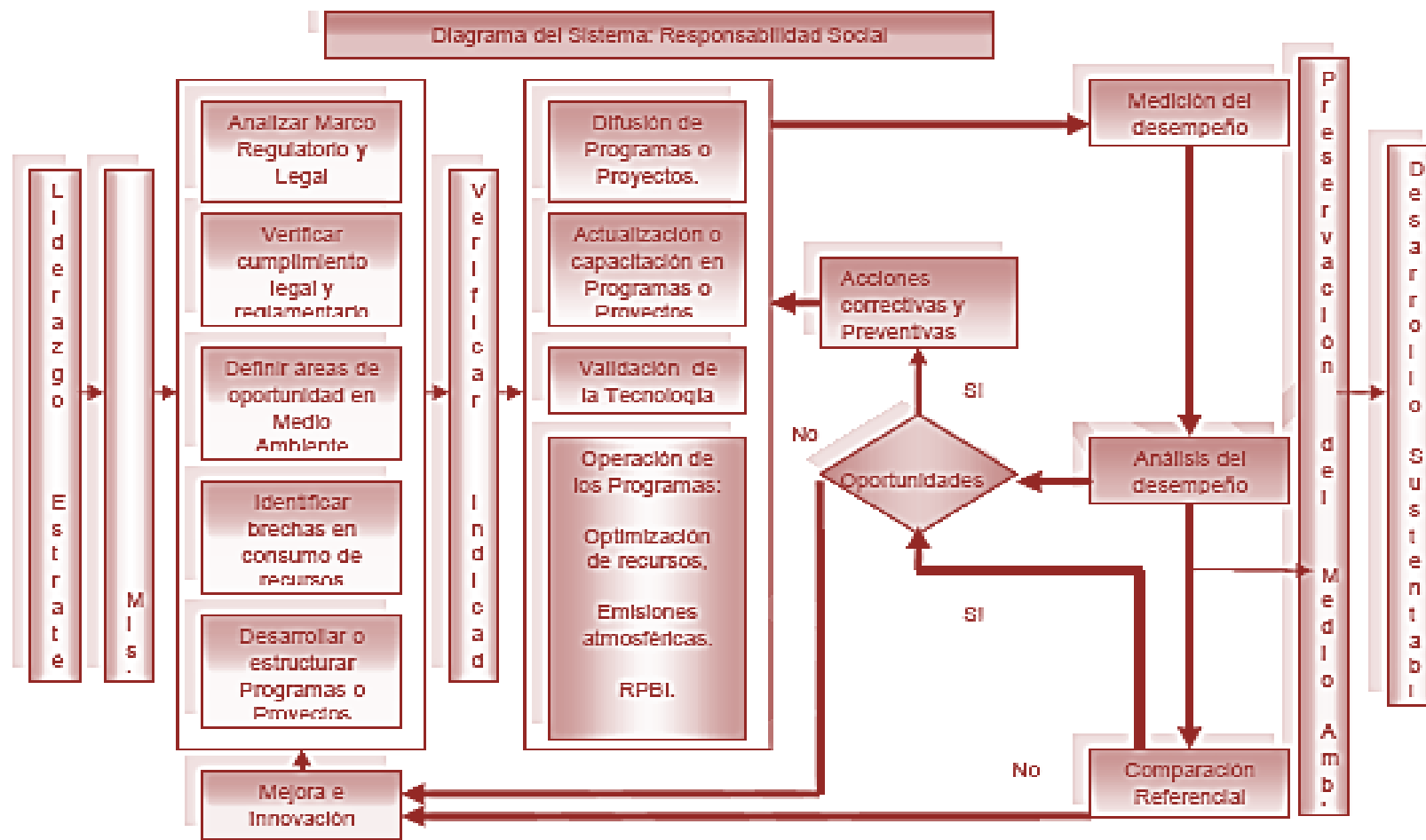
Ahorro de 88394 Kwh del 2013 con respecto al 2012.

- Gracias al programa SI NO ME USAS NO ME ENCIENDAS y a TU apoyo se han obtenido mejores resultado te invitamos a que sigamos trabajando.

Criterio 5.- Responsabilidad Social



Criterio 5.- Responsabilidad Social



Criterio 6.- Desarrollo y Satisfacción del Personal

6.1. Evaluación del desempeño.

6.2 Identificación y desarrollo del talento.

6.3 Satisfacción del personal.

6.4 Programa de incentivos.

6.5 Experiencia del personal en la Institución.

Criterio 6.- Desarrollo y Satisfacción del Personal



Impulsamos la cultura de la calidad como forma de trabajo.

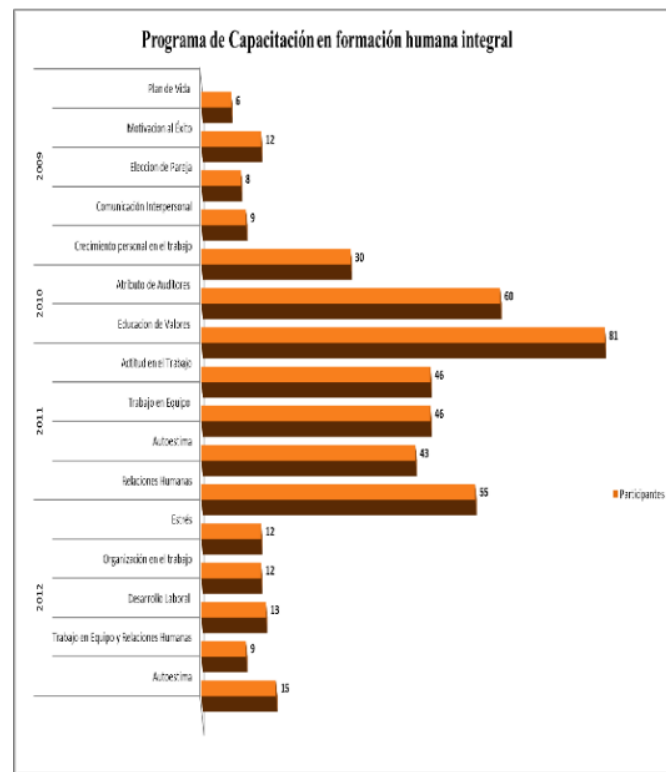


Cumplimos la Normatividad Oficial aplicable para obtener calidad y seguridad para las personas.

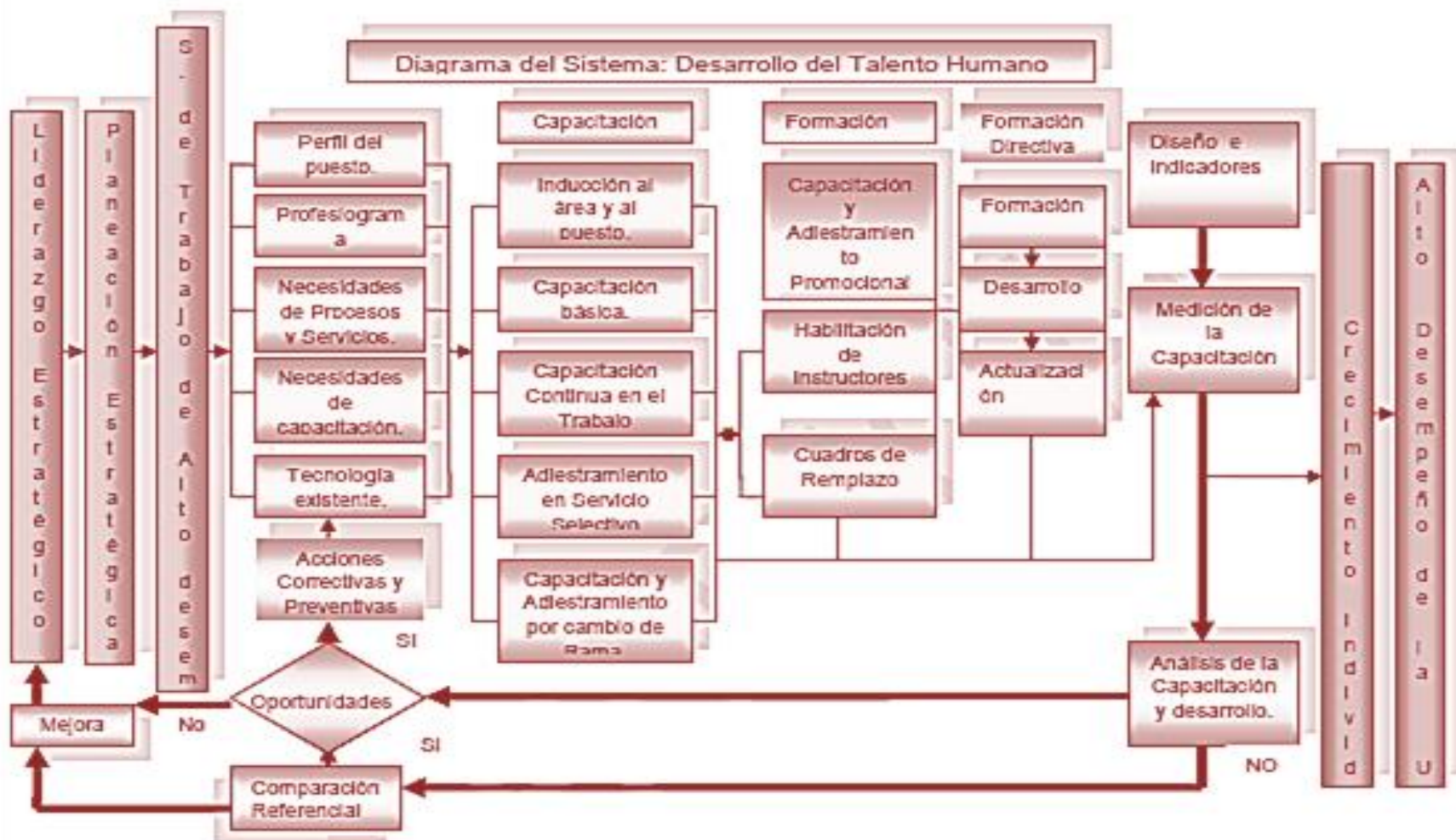


Promovemos el desarrollo de la competencia técnica del personal.

“En el Hospital General esta comprometido con la satisfacción de las personas, para lo cual:”



Criterio 6.- Desarrollo y Satisfacción del Personal



Criterio 7.- Mejora de Procesos

7.1 Administración de Procesos Estratégicos.

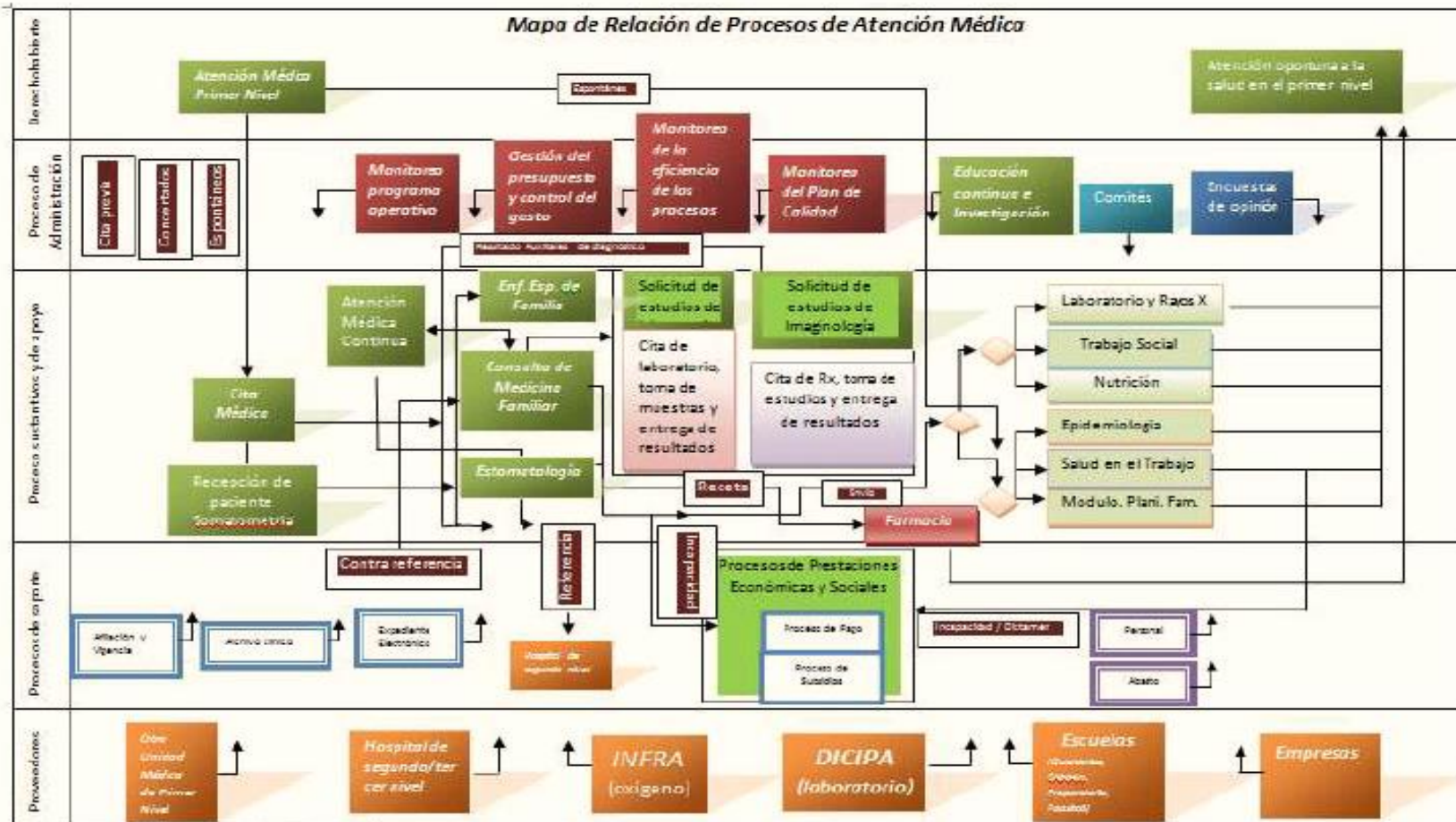
7.2 Administración de Procesos de Apoyo Integral.

7.3 Administración de Procesos de Suministro.

7.4 Gestión del Riesgo en la Atención.

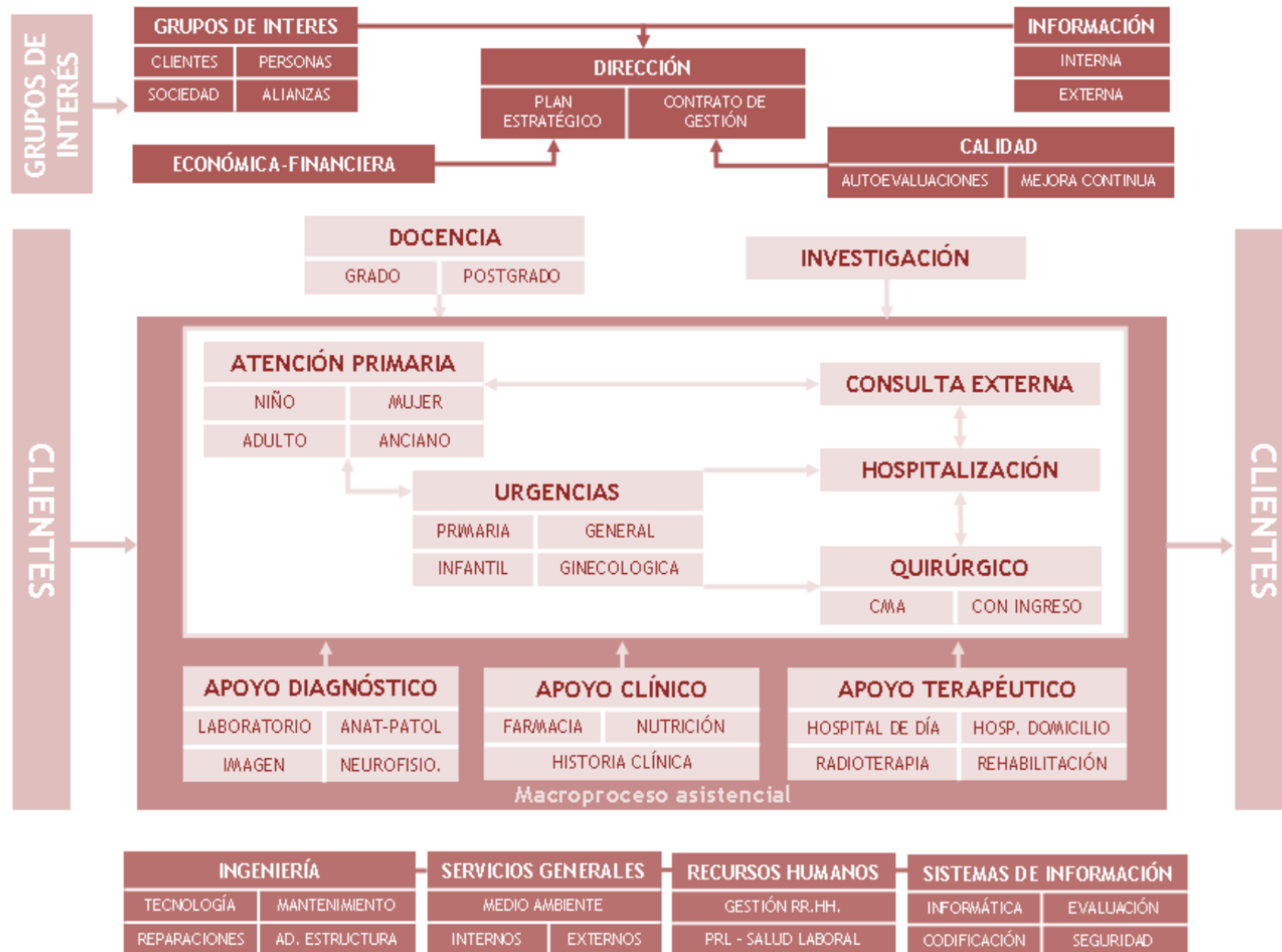
7.4.1 Puesta en marcha, evaluación y propuestas de mejora para el Plan Anual de Calidad y Seguridad del Paciente.

Criterio 7.- Mejora de Procesos



Elaboro: Dra. Silvia Patricia López Mejía.

Criterio 7.- Mejora de Procesos



Criterio 8.- Resultados de Valor

Subcriterios

8.1 Salud a la población

8.2 Acceso efectivo

8.3 Organizaciones confiables y seguras

8.4 Experiencia satisfactoria de la población al transitar por el sistema de salud y del personal de salud en la prestación de los servicios

8.5 Costos Razonables

Gracias

- Se hace un atento reconocimiento a la Secretaría de Salud Federal y los Servicios Estatales de Salud, a la Secretaría de la Defensa Nacional, al Instituto Mexicano del Seguro Social, al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y Petróleos Mexicanos, por el material gráfico compartido, el cual se emplea con fines didácticos en esta presentación.
- Algunos contenidos e imágenes tienen derechos de autor por lo que no deben ser reproducidos.