

UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

**“IV CONCURSO DE
ACCIONES DE MEJORA DE
LA CALIDAD DEL HOSPITAL
CARLOS LANFRANCO LA
HOZ”**

Bases del Concurso

Julio - 2017

IV CONCURSO DE ACCIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

BASES DEL CONCURSO

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud de las Personas ha formulado y se encuentra implementando el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud dentro del marco de los Lineamientos de Política Sectoriales 2007 – 2020; el cuál tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios, recursos y tecnología del sector salud a través de la generación de una cultura de calidad, sensible a las necesidades de los usuarios externos e internos.

Un elemento clave de la cultura de calidad es la gente. Es frecuente encontrar en organizaciones de éxito un alto nivel de participación y compromiso del personal cómo consecuencia de políticas claramente definidas que crean ambientes que permiten y facilitan tal participación.

La participación en equipos para la elaboración de los proyectos de mejora de la calidad y/o acciones de mejora para la calidad es una oportunidad para el crecimiento personal y satisfacción en el trabajo, a través del uso de la capacidad de análisis crítico, la creatividad y el logro de resultados compartidos.

Dichas experiencias, por lo general, requieren del apoyo institucional, disponibilidad de recursos e involucramiento de los Directivos, el personal asistencial y administrativo de los diferentes servicios, dada la relativa complejidad de organización que se requiere para la obtención de resultados y sobre todo por que estas estrategias privilegian la orientación de las actividades y procesos de salud que nacen de los trabajadores de salud hacia los usuarios en un marco del ejercicio de deberes y derechos en salud.

Es por ello que la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, ha visto por conveniente convocar, seleccionar y dar reconocimiento a las acciones de mejora de la calidad que han realizado en su servicio en el último semestre 2015 y I Trimestre del 2017.

Con tal finalidad se realizará el “IV Concurso de Acciones de Mejora de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz” que contará con la participación de representantes de los servicios de salud de los niveles antes mencionados.

OBJETIVOS DE LA CONVOCATORIA.

- a. Reconocer las acciones de mejora de la calidad realizados en los diferentes servicios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- b. Promover la participación y sana competencia, el liderazgo y el trabajo en equipo de los participantes.
- c. Difundir las experiencias las acciones de mejora de la Calidad en el Hospital.

QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR

Podrán participar los equipos de los diferentes servicios que pertenezcan al hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

REQUISITOS

Presentar el Informe de Postulación de acuerdo a lo estipulado en el anexo 1 (dicho Informe debe además remitirse por correo electrónico).

RECONOCIMIENTO QUE SE OTORGA

Los equipos de las acciones de mejoras ganadores, recibirán un reconocimiento que acredite tal condición. El Reconocimiento se entregará en ceremonia pública durante el X ANIVERSARIO DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD.

Premios a otorgarse por cada categoría:

- **1er Puesto:**
 - Resolución de Reconocimiento y Felicitación por el Primer puesto obtenido.
 - Presea de reconocimiento
- **2do Puesto:**
 - Resolución de Reconocimiento y Felicitación por el segundo puesto obtenido.

EL JURADO Y EL PROCESO DE LA CALIFICACIÓN

La Unidad de Gestión de la Calidad convocará al jurado calificador, el cual estará integrado por profesionales expertos en el tema de calidad en salud, que no tengan conflicto de interés con los postulantes al concurso.

El Jurado evaluará las propuestas de las Acciones de Mejora de la calidad seleccionada y dará a conocer los resultados de su calificación durante el "X Aniversario de la Unidad de Gestión de la Calidad a realizarse el día 14 de julio del 2017 en el auditorio del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

CAUSALES DE ELIMINACIÓN DEL CONCURSO

Se eliminará del concurso las propuestas que incurran en cualquiera de las siguientes causales:

- Presentación de la documentación que no se ajusta a las bases establecidas.
- Informe de postulación que no de respuesta a los ocho criterios y sub-criterios de evaluación requeridos en las Bases del presente concurso y que además forman parte del "Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad" aprobado por el MINSA mediante R.M. N° 095-2012/MINSA, del 03 de Febrero del 2012
- Comprobación que la información presentada no es veraz.

CRONOGRAMA

El proceso de evaluación, selección y determinación de los ganadores se desarrollará con el siguiente Cronograma:

- Recepción de los Proyectos e Información a los postulantes: Hasta el día viernes 07 de Julio del 2017.(no habrá prórroga)
- Evaluación y Selección Previa por el Equipo Técnico DCS: Del 08 al 11 de Julio del 2017.
- Publicación de Proyecto Seleccionado: miércoles 12 de julio del 2017.
- Ceremonia de Premiación de Proyectos Ganadores: 14 de julio del 2017.

INSCRIPCIÓN Y POSTULACIÓN

La inscripción y postulación se realizará en la Unidad de Gestión de la Calidad del HCLLH de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. de lunes a viernes, hasta el lunes 03 de julio del 2017.

Telefono 015482010 anexo 204

E-mail: gestiondelocalidad@hcllh.gob.pe; pdelcarpio@hcllh.gob.pe; gpdca09@gmail.com

GENERALIDADES

- Las situaciones no contempladas serán determinadas por el equipo evaluador, cuya decisión es inapelable.
- La inscripción y presentación de los trabajos expresa la aceptación de todos los términos de las Bases del Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora.
- La presentación de los trabajos deberá remitirse por conducto regular y por medio electrónico.
- El Proyecto ganador, será al término del evento publicados en la página Web del HCLLH www.hcllh.gob.pe

BASES DEL CONCURSO

I PROCESO DE INSCRIPCIÓN

- INSCRIPCIONES EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
- DE LUNES A VIERNES DE 08:00 A.M. A 04:00P.M. HASTA EL 03 DE JULIO DEL 2017.

• CALENDARIO DE ACTIVIDADES

PRESENTACIÓN DE POSTULACIÓN	HASTA EL VIERNES 07 DE JULIO DEL 2017
SELECCIÓN DE GANADOR	12 DE JULIO DEL 2017
CEREMONIA DE PREMIACIÓN	14 DE JULIO DEL 2017

CRITERIOS Y SUB CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO

DESCRIPCIÓN Y EJEMPLO

Bienestar ciudadano

- La práctica debe estar orientada a mejorar la calidad de vida de los usuarios internos y/o externos. Ello supone explicar y demostrar cómo beneficia a la ciudadanía en términos concretos y qué medidas se han adoptado para que el ciudadano sea su prioridad.
 Por ejemplo, la implementación de un programa municipal para la capacitación técnica y empresarial a artesanos textiles, muestra orientación a que los ciudadanos accedan a mayores oportunidades de desarrollo.

Indicadores de Impacto

- La práctica debe describir y sustentar el impacto alcanzado en los ciudadanos y la institución mediante indicadores concretos el impacto alcanzado en los ciudadanos y/o la institución.
• Se debe tener en cuenta que el impacto no son los resultados directos de la experiencia, sino las consecuencias positivas que dichos resultados tuvieron para el bienestar ciudadano.
 Por ejemplo, una práctica que haya consistido en la capacitación de agricultores en

el cultivo y cuidado de alcachofas, tiene como indicadores de actividad, el número de capacitaciones, el número de asistentes, entre otros. Y como indicador de impacto, el porcentaje de incremento del nivel de ingresos de los agricultores capacitados

Replicabilidad

- La práctica debe demostrar ser potencialmente replicable y/o haber sido replicada por otras instancias de la propia entidad o de terceros. Se privilegia la posible replicabilidad, sin descartar por ello el hecho que la práctica ya pueda haber sido tomada por otros como ejemplo.

- Por ejemplo**, contar con procesos documentados de la práctica y ponerlos a disposición de las instancias que deseen replicarla o llevar a cabo reuniones interinstitucionales con entidades interesadas en conocer sobre la práctica y su implementación.

Relevancia

- La práctica debe dar a conocer la relevancia del problema que enfrentó (o está enfrentando) y la efectividad de la solución planteada con la ejecución de la práctica. Ello significa describir los problemas (centrales y secundarios) que hicieron necesaria la implementación de la práctica, los problemas para la implementación misma, así como las soluciones a cada uno de estos problemas.

- Por ejemplo**, una práctica sobre la mejora en el tratamiento de residuos sólidos explica cómo el hecho de que antes la población no contara con un sistema de segregación contaminaba el medio ambiente y afectaba la salud de los ciudadanos, y en sí su desempeño y calidad de vida.

Iniciativa

- La práctica debe haber implementado actividades o acciones que van más allá del cumplimiento de una obligación legal por iniciativa propia de la institución. Esto implica no haber desarrollado las actividades sólo por mandato legal, y si la práctica tuvo su origen en estas circunstancias, se reconocerá su cumplimiento siempre que demuestre cubrir aspectos que van más allá del mero cumplimiento de la ley.

- Por ejemplo**, un portal Web que, si bien se implementó por cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, difunde la información utilizando lenguaje sencillo y orientado al ciudadano, incorpora

herramientas que facilitan la navegación y sensibiliza a los ciudadanos en su uso como una central de consultas y sugerencias

Creatividad

- La práctica debe ser innovadora y original en sus distintas fases, es decir, debe mostrar creatividad en el diseño, implementación, difusión y/o monitoreo de la experiencia postulada.

- Por ejemplo**, una municipalidad decide darle uso al asfalto que era removido al mejorar y renovar las pistas del distrito reciclándolo y con él, construye pistas y caminos donde antes no los había. Esta alternativa mantiene la misma calidad y significa un 75% de ahorro para los ciudadanos. De esta manera, gracias a su ingenio, hoy en día se da uso a un elemento que antes era visto solo como desecho, pero que se ha comprobado que puede ser muy útil para potenciar la calidad de vida de las personas.

Eficiencia

- La práctica debe demostrar la eficiencia en el uso de su patrimonio para la implementación. Para ello, se tomará en cuenta tanto la cantidad y calidad de los recursos, el presupuesto, así como las facilidades con que cuenta cada institución. En ese sentido, se recomienda especificar esta información en la Solicitud de Inscripción, así como señalar en el Informe estrategias que se hayan implementado para hacer más eficiente el gasto y/o políticas de austeridad conservando la calidad del servicio.

- Por ejemplo**, la práctica ha logrado reducir los cobros innecesarios de 1.99% a 0.21%, lo que ha significado pasar de S/. 5.72 millones a s/. 0.6 millones en beneficio de los ciudadanos de todo el país.

Integralidad

- La práctica debe ser explicada en su particularidad y detalle; sin embargo, es necesario explicar brevemente el contexto en el que esta se desarrolla. Esto implica explicar el marco institucional, la estrategia y/o la política pública de la que forma parte y a la que debe su ejecución. Con esto, demuestra que la experiencia no se trata de un esfuerzo aislado, sino que responde a objetivos institucionales.

□ **Por ejemplo**, una práctica que desarrolla un programa municipal de vigilancia nutricional para la reducción de los índices de desnutrición crónica infantil del distrito que contribuye a alcanzar las metas planteadas por una estrategia de inclusión social transversal a todas las gerencias del municipio.

PRESENTACION DE LA ACCION DE MEJORA

DESCRIPCION

Forma de presentación

- Presentar información y documentación sustentatoria de la postulación de forma concisa, ordenada, sencilla, precisa y de fácil entendimiento

Alianzas Inter -Institucionales

- Aplicación de formas creativas para lograr sumar con otras instituciones (sean éstas públicas o privadas) en el diseño y/o implementación de la experiencia postulada

Sostenibilidad

- Contar con herramientas que aseguren la sostenibilidad de la práctica implementada y/o que demuestren un horizonte de tiempo de vigencia de la práctica evaluada

Iniciativa y voluntad de cambio

- Implementación de una práctica venciendo limitaciones presupuestales, organizacionales y/o del entorno, demostrando voluntad de cambio a nivel institucional

Veracidad y Transparencia

- Los documentos de postulación de la práctica deberán contener información objetiva, clara y fácilmente verificable sobre la práctica y en particular sobre su impacto.
- A fin de garantizar la objetividad e imparcialidad del Concurso a acciones de mejora, los postulantes deberán declarar cualquier vinculación que tuvieren con algún miembro del Jurado, Equipo Técnico o miembro del equipo CAD
- Toda la información contenida en la postulación a este concurso se considera verdadera por el solo hecho de su presentación al Concurso a acciones de mejora. Si se encontrara que no se cumple esta condición en cualquier etapa del proceso de evaluación, se descalificará automáticamente esa postulación y, dependiendo de la magnitud de la falta, se retirará de concurso cualquier otra presentación del Postulante, pudiendo el Equipo Técnico y, en su caso, el Jurado hacerlo público.
- No se devolverán los materiales presentados al concurso

“IV CONCURSO DE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA”

NOMBRE DEL PROYECTO O ACCION DE MEJORA

2017

I. INFORMACION BASICA

- 1.1. TITULO DE LA POSTULACIÓN
- 1.2. NOMBRE DE LA UNIDAD, SERVICIO ; DEPARTAMENTO QUE POSTULA
- 1.3. NOMBRE Y CARGO DE LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA UNIDAD, SERVICIO, DEPARTAMENTO QUE CONCURSA
- 1.4. RESUMEN DEL PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA

II. RESUMEN DE LA POSTULACIÓN

- 2.1. PROBLEMÁTICA O SITUACIÓN PREVIA AL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA
- 2.2. OBJETIVOS Y PÚBLICO OBJETIVO
 - a) OBJETIVO PRINCIPAL
 - b) OBJETIVO ESPECÍFICOS
- 2.3 DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN Y/O PRÁCTICA Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS

III. EXPLICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

- 3.1. PROBLEMÁTICA Y SITUACIÓN PREVIA
 - EL PROBLEMA QUE SE REQUERÍA RESOLVER CON LA INICIATIVA
 - PROBLEMA QUE AFECTABA AL USUARIO (INTERNO-EXTERNO)
 - ¿QUÉ ORIGINA EL PROBLEMA?
 - ¿CUÁLES SON SUS CAUSAS?

IV. INICIO DE LA EXPERIENCIA

- 4.1 PLAZOS
- 4.2 DESCRIPCIÓN (EN QUE CONSISTIÓ LA EXPERIENCIA)
- 4.3 MEDIDAS ADOPTADAS
- 4.4 LO INNOVADOR Y CREATIVO DE LA PRACTICA
- 4.5 ¿REQUIRIÓ INVERSIÓN ECONÓMICA?
- 4.6 DIFICULTADES Y ESTRATEGIAS DESARROLLADAS
- 4.7 DIFUSIÓN DE LA PRACTICA

V. EQUIPO

VI. RESULTADOS GENERALES

VII. IMPACTO ALCANZADO