

DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD
Dirección de Salud de las Personas

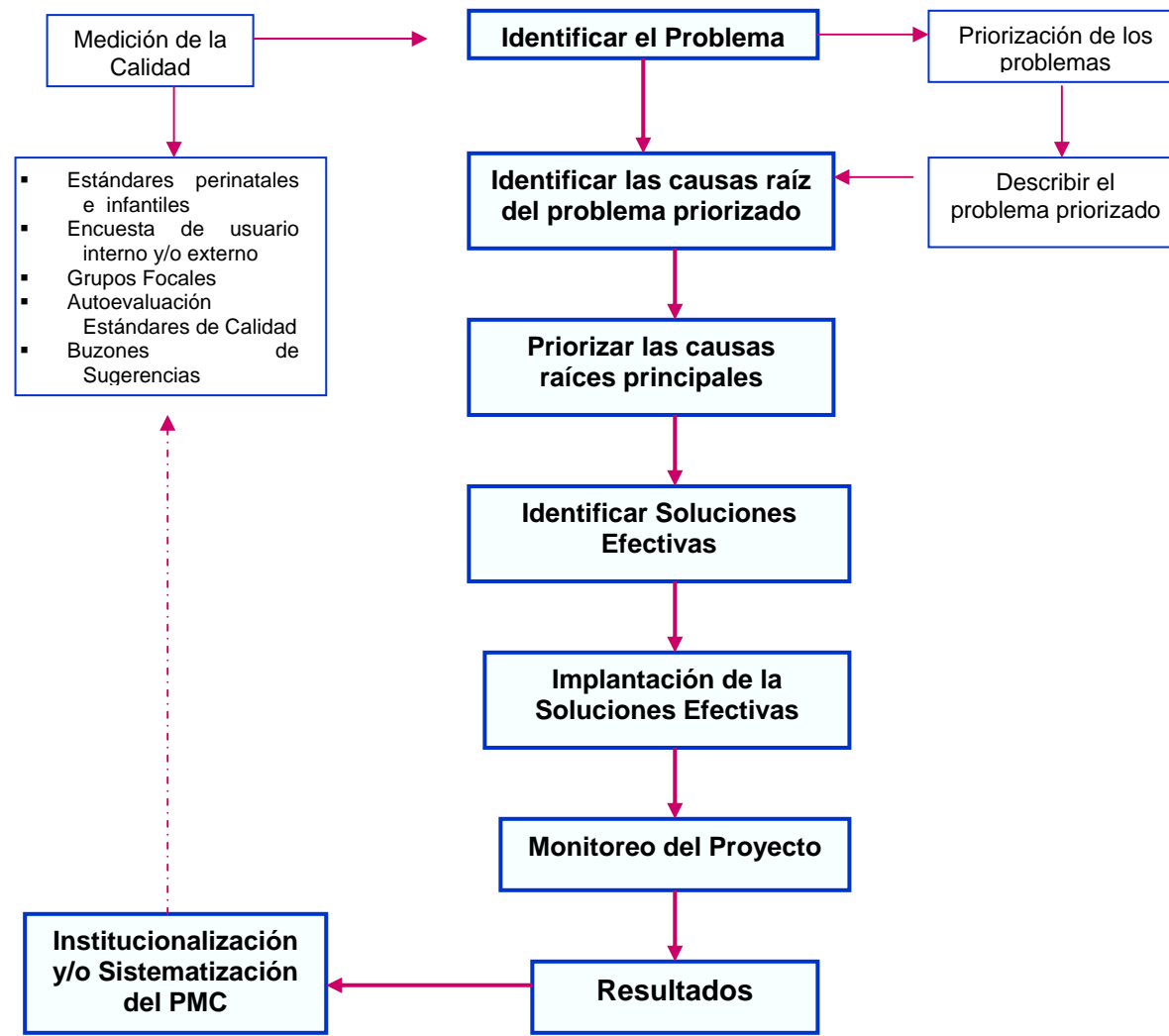


1. **FLUXOGRAMA** para la Elaboración y Desarrollo de un Proyecto de Mejora Continua
2. **PREGUNTAS DE AYUDA**, para el Desarrollo de los Criterios y Sub Criterios para presentar el Informe de un PMC Implementado

LIMA, MARZO, 2007

PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA

I. Fluxograma para la Elaboración y Desarrollo de un Proyecto de Mejora Continua (PMC):



II. Criterios y Sub Criterios para presentar el Informe de un PMC implementado. PREGUNTAS DE AYUDA

Para Elaborar el Informe de los resultados obtenidos de un Proyecto de Mejora Continua implementado, debemos responder a las siguientes Preguntas:

PREGUNTAS de acuerdo a los Criterios y Subcriterios:

1. *Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección*

1.1 Organización de Soporte para Promover el Trabajo en Equipo

- ¿Bajo qué políticas o normas se promueve el trabajo en equipo (en general) en el establecimiento de salud?
- ¿Cómo se hacen efectivas tales políticas o normas en el EESS?
- ¿Qué acciones realiza la alta dirección para que el equipo del Proyecto de Mejora desarrolle al máximo su potencial de trabajo?

1.2 Facilidades Otorgadas a los Equipos de Proyectos de Mejora

- ¿Qué disposiciones, estrategias o actividades estableció la alta dirección para facilitar o hacer factible el trabajo que realiza el equipo con respecto al proyecto de mejora?

Por ejemplo: la asignación de una partida en el presupuesto de gastos, de personal y de recursos tales como entrenamiento, útiles, equipos e infraestructura, acceso a salas de reuniones, biblioteca, equipos audiovisuales, acceso a computadoras

- ¿De que manera se garantiza la comunicación, entre los miembros del equipo y la alta dirección, para facilitar el desempeño del equipo?
- ¿Qué nivel de autoridad ha otorgado la alta dirección al equipo de mejora, para facilitar su actuación en el EESS?

1.3 Apoyo de la Alta Dirección en la Implantación de las Propuestas de Solución

- ¿Qué disposiciones, políticas o acciones dispuso la alta dirección para dar soporte y/o apoyo a la implantación de las mejoras propuestas?

1.4 Reconocimiento a los Equipos de Mejora

- ¿Qué políticas o criterios existen en el EESS para estimular y dar reconocimiento al trabajo que realizan los miembros de los equipos de mejora?

El reconocimiento puede ser monetario y/o no monetario. Se debe informar también de qué manera el reconocimiento forma parte de las políticas de personal del EESS.

2. *Identificación y Selección del Proyecto de Mejora*

2.1 Análisis de la Estrategia de la Organización y de Oportunidades de Mejora

- ¿Cuáles son los principales lineamientos estratégicos del EESS, comprendidos desde el nivel de la DIRESA?
- ¿Qué lineamiento estratégico se tomó en cuenta para la selección del PMC?
- ¿Cuál es la relación entre el PMC y el lineamiento estratégico, respecto a: resultados financieros; mejora de procesos internos; desempeño del personal y/o a los resultados de la satisfacción del usuario externo o interno?

2.2 Impacto en los Resultados de la Organización y Definición del Proyecto

- ¿Por qué razón o razones el equipo escogió el PMC seleccionado?
- ¿Qué método (s) utilizó el equipo para la selección del PMC?
Describir los resultados de los métodos utilizados
- ¿Que método o procedimiento utilizó el equipo para estimar el impacto de los resultados del PMC con relación al desempeño del EESS?
Se debe analizar el impacto, de acuerdo a los alcances obtenidos con relación a: costos, calidad, entrega, participación en el mercado, clima laboral, productividad, etc.

3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de Calidad

3.1 Método de Solución de Problemas

- ¿Qué método de solución de problemas empleó el equipo para la elaboración o Desarrollo del PMC?
 1. Describa el método empleado: definición de problema, colecta de datos, identificación de causas, estudio de soluciones, aplicación de las mejoras, evaluación de resultados, estandarización, (compáralo con el manual)
 2. Explique brevemente los pasos del método aplicando la experiencia del PMC

3.2 Recolección y Análisis de la Información

- ¿Cómo determinaron el tipo y tamaño de información a recolectar?
- ¿Qué y Cómo seleccionaron las fuentes de datos?

Deberá indicar las fuentes, detallando el tipo de información utilizada de cada una de ellas
- ¿Cómo verificaron que la información no tuviera errores y cómo resolvieron la falta o deficiencia de la información?

Para el caso de falta o deficiencia de la información, aclarar qué otra información utilizó, o de qué manera se superó dicha deficiencia
- **Describir el análisis de la información recolectada para la determinación del Proyecto, particularmente, para la determinación de las causas principales y causas raíces del problema (s)**

3.3 Herramientas de la Calidad

- Listar y enunciar muy brevemente las herramientas de calidad utilizadas, correlacionándolas con el uso dado. Los alcances y limitaciones del uso cuando necesario.

3.4 Concordancia entre el Método y las Herramientas

- Explicar cómo garantizan (evalúan) el desarrollo de la Metodología de Solución de Problemas y las Herramientas de Calidad utilizadas a lo largo de las diferentes etapas de este Método

4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo

4.1 Criterios para la Conformación del Equipo de Proyecto

- ¿Por qué se conformó el Equipo de Mejora y bajo qué criterios se seleccionó a los integrantes?
Describir el proceso, considerando entre otros criterios, los siguientes:
 1. Las experiencias y conocimientos de los integrantes
 2. Objetivos del EESS
 3. Conformación equilibrada del equipo para un mayor y mejor aprovechamiento de los conocimientos y experiencias de cada uno de los miembros

4.2 Planificación del Proyecto

- ¿Cómo definió el equipo de mejora el objetivo del proyecto?
- ¿De qué manera se desplegaron las actividades necesarias para alcanzar el objetivo?
- ¿Cómo se definieron los plazos de ejecución de las actividades y bajo qué criterios se asignaron las responsabilidades y recursos?

4.3 Gestión del Tiempo

- ¿Cómo aseguró el equipo el cumplimiento de los plazos previstos en el proyecto?

Describir el aseguramiento del tiempo considerando: las metas, preparación de agendas, el manejo de las comunicaciones o coordinaciones previas y posteriores a cada reunión y el seguimiento a los acuerdos y mecanismos de retroalimentación.

Se incluye registros de planificación y/o formatos para el seguimiento del cumplimiento de las tareas

4.4 Gestión de la Relación con Personas y Áreas Claves de la Organización

- ¿De qué manera el equipo, logra y mantiene las relaciones pertinentes con áreas claves o comprometidas del EESS para facilitar el éxito del Proyecto?
Por ejemplo, con la jefatura de Logística, etc.

4.5 Documentación

- ¿Cuál fue la documentación utilizada para el estudio y desarrollo del proyecto?

Por ejemplo: actas de reuniones, informes, informe de estudios, registros de la labor del equipo, etc.

- ¿Cuáles fueron los criterios para el manejo de la documentación?
- ¿Cómo definieron responsabilidades en cuanto a:
La redacción y mantenimiento de los documentos, la existencia de formatos adecuados para los registros y el control y distribución de los documentos.

5. Capacitación

5.1 Programa de capacitación del Equipo

- ¿Cómo se identificaron las necesidades de capacitación de los miembros del equipo?
¿Cómo se prepararon para abordar el proyecto? (incluye la capacitación en Metodología de solución de Problemas y/o Herramientas de Calidad, cuando necesario)

Describir la planificación, ejecución y evaluación del programa de capacitación

- ¿Cuál es la brecha existente entre los conocimientos, experiencias y/o habilidades necesarias para el desarrollo del proyecto y el nivel actual de cada uno de los miembros del equipo

5.2 Evaluación e Impacto de las Actividades de Capacitación

- ¿Qué procedimientos, instrumentos o indicadores utilizaron para evaluar el impacto de la capacitación realizada?
Puede incluir el uso de formularios o registros, etc.
- ¿De qué manera la información de la evaluación es utilizada para retroalimentar el diseño de futuras actividades de capacitación?

6. Creatividad

6.1 Habilidad para Encontrar Soluciones de Bajo Costo y Alto Impacto

- Describir las alternativas de solución analizadas comparándolas con otras alternativas
Puede describir las alternativas relacionándolas a cada causa raíz y el uso de herramientas de calidad
Describir las ventajas y desventajas (si las hubiera) de la propuesta elegida

6.2 Originalidad de la Solución Planteada

- ¿De qué manera el equipo buscó y analizó soluciones no convencionales, para romper paradigmas?

Explicar por qué la solución presentada se diferencia de otras soluciones disponibles.

7. Continuidad y Mejora de los Resultados

7.1 Continuidad y Mejora de los Resultados

- ¿Qué metodología de análisis realizó el equipo para identificar riesgos en la continuidad de la mejora alcanzada?
- ¿Qué cambios y/o actividades ha planificado el equipo para garantizar la continuidad y/o estandarizar las mejoras efectuadas?
- ¿Qué metas e indicadores han establecido para evaluar el desempeño de la mejora implementada en el futuro y al mismo tiempo asegurar la continuidad de la mejora?

8. Resultados

8.1 Resultados de Orientación hacia el Cliente Interno/Externo

- ¿Cuáles son los resultados obtenidos luego de la implementación de las mejoras relacionados al beneficio del usuario interno y/o externo?

8.2 Resultados Financieros

- ¿Qué beneficios económicos ha obtenido el EESS?

Describir información e indicadores relevantes que indiquen: incrementos en los ingresos, reducciones de costos o mejora otros aspectos financieros, etc., según corresponda.

8.3 Resultados de la Eficiencia Organizacional

- ¿Cómo mejoró la eficiencia del proceso o procesos?

Describir información e indicadores que indiquen, disminución de reprocesos, disminución de tiempos de procesos, disminución de tiempos de espera, disminución de desperdicios, reducción de eventos adversos, etc.