



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

---

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

---

El Programa de Gestión de Calidad tiene como propósito incorporar la gestión de calidad en el ámbito de los servicios de salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a los efectos de consolidar organizaciones de salud capaces de aprender todo lo necesario para responder a las demandas de la comunidad, y al mismo tiempo dar cuenta de las restricciones impuestas por el contexto concreto en que se desenvuelven.

En esa dirección, todas las actividades organizadas por el PGC están dirigidas a mejorar los procesos de servicio a los efectos de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas.

#### **PLAN 2014**

Las estrategias y actividades del Programa de Gestión de Calidad, están destinadas a facilitar y acompañar a los trabajadores de la salud en los procesos de transformación del modelo de gestión de los hospitales a los efectos de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas en el Subsistema Estatal de Salud del G.C.B.A.:

**I. CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE SALUD.** A los efectos de que el Modelo de Gestión de Calidad sea adecuado, eficaz y eficiente para dar respuestas de calidad a los requerimientos de los usuarios del Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires, debe ser revisado y mejorado en forma continua.

#### **Objetivos específicos**

- Asistir a los distintos niveles del Ministerio de Salud en la definición del marco estratégico institucional que dé soporte al Modelo de Gestión de Calidad
- Desarrollar, proponer y gestionar el modelo de Gestión de Calidad a la conducción del Ministerio de Salud (MS) adecuado a las políticas y objetivos del MS.
- Comprometer a los niveles de conducción como responsables primordiales de la aplicación del Modelo de Gestión de Calidad, como política institucional.

#### **Actividades 2014.**

- 1) Revisión, evaluación y mejora del Modelo de Gestión de Calidad del MS expresado como requisitos de presentación al Premio a la Gestión de Calidad del MS
- 2) Asistencia a las Unidades de Presentación al Premio de Gestión a la Calidad del MS
- 3) Jornada de homologación para los evaluadores del Premio a la Gestión de Calidad del MS
- 4) Gestión de los trabajos presentados por las Unidades de Presentación (UP) que se postulan a premio
- 5) Planificación y desarrollo de la ceremonia de entrega de reconocimientos a las UP



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

- 6) Asistir a la Dirección del Hospital Tornú y a otros hospitales que lo requieran, para la definición del marco estratégico Institucional del Hospital : Misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos
- 7) Asistir a la Dirección General de Salud Mental para la definición del marco Institucional e implementación de la estrategia de Redes institucionales de Sistemas de Salud.

<b>OBJETIVO I.- CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MS.</b>		<b>CRONOGRAMA</b>											
		<b>MESES</b>											
<b>Actividades</b>		<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
		<b>N</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>U</b>	<b>U</b>	<b>G</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>O</b>	<b>I</b>
		<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>R</b>	<b>Y</b>	<b>N</b>	<b>L</b>	<b>O</b>	<b>T</b>	<b>T</b>	<b>V</b>	<b>C</b>
1	Revisión, evaluación y mejora del Modelo de Gestión de Calidad del MS												
2	Asistencia a las Unidades de Presentación al Premio de Gestión a la Calidad del MS												
3	Jornada de homologación para los evaluadores del Premio a la Gestión de Calidad del MS												
4	Gestión de los trabajos presentados por las Unidades de Presentación (UP) que se postulan a premio												
5	Planificación y desarrollo de la ceremonia de entrega de reconocimientos a las UP												
6	Asistir a la Dirección del Hospital Tornú y a otros hospitales que lo requieran, para la definición del marco estratégico Institucional												
7	Asistir a la Dirección General de Salud Mental para la definición del marco Institucional												



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

**II. DIFUNDIR E IMPLANTAR EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODOS LOS NIVELES DEL MS.**

Implantar el modelo de gestión de calidad para construir de manera dinámica y continua respuestas organizacionales adecuadas a las necesidades y expectativas de la población, teniendo en cuenta la realidad de cada organización.

**Objetivos específicos**

- Identificar las necesidades y expectativas de capacitación en el MS para la implementación del Modelo de Gestión de Calidad.
- Planificar, desarrollar, medir, evaluar y mejorar continuamente la capacitación y las acciones necesarias para la implementación de la Gestión de Calidad en el ámbito del MS.
- Asistir al personal del MS en la implantación de la gestión de Calidad y mejora continua de los procesos en los que se desempeña

**Actividades 2014**

- 1) Dictado de Curso anual básico de Gestión de Calidad por los Comité de Gestión de Calidad Hospitalarios.
- 2) Jornadas de Seguridad en los procesos de atención de la salud
- 3) Jornadas de Estandarización de Procesos Asistenciales
- 4) Evaluación de las actividades de capacitación relacionadas a Gestión y Calidad del MS.

<b>OBJETIVO II.- DIFUNDIR E IMPLANTAR EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODOS LOS NIVELES DEL MS.</b>		<b>CRONOGRAMA</b>											
		<b>MESES</b>											
<b>Actividades</b>		<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
		<b>N</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>U</b>	<b>U</b>	<b>G</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>O</b>	<b>I</b>
		<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>R</b>	<b>Y</b>	<b>N</b>	<b>L</b>	<b>O</b>	<b>T</b>	<b>T</b>	<b>V</b>	<b>C</b>
1	Dictado de Curso anual básico de Gestión de Calidad por los Comité de Gestión de Calidad Hospitalarios												
2	Jornadas de Seguridad en los procesos de atención de la salud												
3	Jornadas de Estandarización de Procesos Asistenciales												
4	Evaluación de las actividades de capacitación relacionadas a Gestión y Calidad del MS.												



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

---

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

---

- III. FORTALECER EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Planificar, Institucionalizar, controlar y mejorar continuamente las instancias organizativas, capaces de promover y desarrollar la GC en el Nivel Central y en los hospitales e institutos del Ministerio de Salud, a los efectos de mejorar sus capacidades de gestión en forma continua

**Objetivos específicos**

- Asegurar la constitución y permanencia de los Comités de Gestión de Calidad (CGC) en los Niveles centrales, hospitales e institutos dependientes del Ministerio de Salud
- Proponer la misión y funciones de la CCC y de los CGC
- Establecer los objetivos de corto y largo plazo del PGC
- Elevar las líneas de acción de los CGC en forma anual, para su aprobación, a las Direcciones de los Hospitales, Institutos, Regiones Sanitarias, Programas y Redes
- Evaluar el accionar de los CGC y proponer las mejoras necesarias para cumplir con la misión del PGC y la satisfacción de los requerimientos de sus usuarios.
- Establecer las competencias necesarias para integrar los diferentes niveles del PGC y participar en la evaluación para la integración de las mismas.

**Actividades 2014**

- 1) Visitas de evaluación a los Comité de Gestión de Calidad.
- 2) Asistir a los CGC para el desarrollo de las siguientes líneas de trabajo:
  - ✓ Revisión y evaluación de los reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos de los usuarios del Sistema de Salud
  - ✓ Seguimiento de las actividades desarrolladas por los equipos de mejora de procesos (EMP)
  - ✓ Dictado de Cursos/Jornadas de Calidad
- 3) Revisión de reglamentos de los CGC y competencias requeridas para los Coordinadores
- 4) Elaboración de los procedimientos documentados de los procesos principales del PGC
- 5) Revalidación de los CGC



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

<b>OBJETIVO III.- FORTALECER EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>		<b>CRONOGRAMA</b>											
		<b>MESES</b>											
<b>Actividades</b>		<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
		<b>N</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>U</b>	<b>U</b>	<b>G</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>O</b>	<b>I</b>
		<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>R</b>	<b>Y</b>	<b>N</b>	<b>L</b>	<b>O</b>	<b>T</b>	<b>T</b>	<b>V</b>	<b>C</b>
1	Visitas de evaluación a los Comité de Gestión de Calidad												
2	Asistir a los CGC para el desarrollo de las líneas de trabajo												
3	Revisión de reglamentos de los CGC y competencias requeridas para los Coordinadores												
4	Elaboración de los procedimientos documentados de los procesos principales del PGC												
5	Revalidación de los CGC (a demanda)												



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

**IV. PROMOVER EL ENFOQUE EN EL USUARIO DENTRO DEL MS**

Impulsar la evaluación de las expectativas y la satisfacción de los usuarios del Sistema de Salud a los efectos de utilizar la información para la mejora de los procesos de atención.

**Objetivos específicos**

- Consolidar el Sistema de Gestión de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Agradecimientos desarrollado por el PGC, en los hospitales e institutos dependientes del MS.
- Contar con información permanente y fiable sobre las expectativas y satisfacción de los usuarios del MS de la CABA

**Actividades 2014**

- 1) Relevé, análisis y desarrollo de un informe semestral sobre el estado de los reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos de los Hospitales del SS.
- 2) Asistencia a los CGC sobre la aplicación del Documento Técnico de Gestión de Reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos, para relevar, codificar, responder y utilizar la información que proviene de los usuarios del Sistema de Salud, para la mejora de los procesos de servicio.

OBJETIVO IV. PROMOCIÓN DEL ENFOQUE EN EL USUARIO		CRONOGRAMA											
		MESES											
ACTIVIDADES		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		N	E	A	B	A	U	U	G	E	C	O	I
		E	B	R	R	Y	N	L	O	T	T	V	C
1	Relevé, análisis y desarrollo de un informe semestral sobre el estado de los reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos de los Hospitales												
2	Asistencia a los CGC sobre la aplicación del Documento Técnico de Gestión de Reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos,												



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

**V. GESTIONAR Y MEJORAR LOS PROCESOS. Mejorar los resultados de productividad y calidad de los procesos institucionales del Ministerio de Salud**

**Objetivos específicos**

- Poner en marcha en los hospitales e institutos las actividades de planificación, ejecución, evaluación y mejora de los procesos principales y de apoyo en forma normalizada y sistemática.
- Integrar la gestión del riesgo como parte de la actividad de gestión de los procesos asistenciales
- Promover la participación de todo el personal en todas las áreas del MS, en la gestión y la mejora de los procesos, mediante la formación de equipos de trabajo.
- Utilizar la metodología de resolución de problemas como eje para la mejora
- Gestionar los equipos de mejora

**Actividades 2014**

- 1) Relevar, analizar la información recogida sobre el estado de avance de las mejoras iniciadas en 2012-2013 por los EMP
- 2) Generar propuestas para consolidar las mejoras iniciadas en ese período
- 3) Creación de nuevos EMP en hospitales e institutos del MS para resolver problemas detectados en los procesos de atención.

OBJETIVO V. GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS		CRONOGRAMA											
		MESES											
ACTIVIDADES		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		N	E	A	B	A	U	U	G	E	C	O	I
		E	B	R	R	Y	N	L	O	T	T	V	C
1	Relevar y analizar la información recogida sobre el estado de avance de las mejoras iniciadas en 2012-2013 por los EMP												
2	Generar propuestas para consolidar las mejoras iniciadas en ese período												
3	Crear nuevos EMP en hospitales e institutos del MS para resolver problemas detectados en los procesos de atención												



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

**VI. INCORPORAR LA INVESTIGACIÓN APLICADA COMO UN INSTRUMENTO DE LA MEJORA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y ASISTENCIAL.** Adecuar las metodologías de gestión de calidad en el ámbito del Ministerio de Salud, para contribuir a la mejora de la productividad y la calidad institucional

**Objetivos específicos**

- Evaluar y re significar la bibliografía en materia de gestión y calidad en salud, en el marco del MS
- Desarrollar metodologías y herramientas que contribuyan a la mejora de la productividad y la calidad institucional en el marco del Modelo de Gestión de Calidad del MS teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: técnico-científica (efectividad/ seguridad); social / vincular; entorno/ ambiental; eficiencia y viabilidad.
- Contar con metodologías de evaluación y estandarización y mejora continua de los procesos asistenciales adecuadas al Modelo de Gestión de Calidad del MS.

**Actividades 2014**

- 1) Revisión del documento técnico “Cuestionario del Premio a la Gestión de Calidad en Salud”
- 2) Revisión del documento técnico “Sistema de Gestión de Reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos”
- 3) Evaluación de la Metodología de estandarización de procesos asistenciales en el marco del Modelo de Gestión de Calidad para su mejor aplicación en el MS de la CABA

<b>OBJETIVO VI. INCORPORAR LA INVESTIGACIÓN APLICADA COMO UN INSTRUMENTO DE LA MEJORA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y ASISTENCIAL</b>		<b>CRONOGRAMA</b>											
		<b>MESES</b>											
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
		<b>N</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>U</b>	<b>U</b>	<b>G</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>O</b>	<b>I</b>
		<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>R</b>	<b>Y</b>	<b>N</b>	<b>L</b>	<b>O</b>	<b>T</b>	<b>T</b>	<b>V</b>	<b>C</b>
1	Revisión del documento técnico “Cuestionario del Premio a la Gestión de Calidad en Salud												
2	Revisión del documento técnico “Sistema de Gestión de Reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos”												
3	Evaluación de la Metodología de estandarización de procesos asistenciales en el marco del Modelo de Gestión de Calidad para su mejor aplicación en el MS de la CABA												





**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

**VII. DESARROLLAR REDES SOCIALES DE APRENDIZAJE DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Evitar la reinención de métodos, implantar más rápidamente las prácticas de calidad y crear una cultura de calidad para todos los aspectos de sus actividades.

**Objetivos específicos**

- Instaurar el trabajo en red dentro del PGC
- Establecer y gestionar redes inter institucionales dentro del MS de la CABA para difundir del Modelo de Gestión de Calidad e implementar la gestión de calidad
- Establecer y gestionar redes interinstitucionales fuera del ámbito del MS CABA tendiente a la difusión del Modelo de Gestión de Calidad y al aprendizaje para su mejora continua.

**Actividades 2014**

1. Desarrollo bimestral de Plenarios Ampliados del PGC
2. Participar en las actividades vinculadas a Seguridad y estandarización de los procesos asistenciales u otros proyectos desarrollados por el MS de la Nación
3. Integrar Comisiones de Intercambio de Experiencias en Calidad y Mejora Continua de la Sociedad Argentina de Mejora Continua

OBJETIVO VII. DESARROLLAR REDES SOCIALES DE APRENDIZAJE DE GESTIÓN DE CALIDAD		CRONOGRAMA											
		MESES											
ACTIVIDADES		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		N	E	A	B	A	U	U	G	E	C	O	I
		E	B	R	R	Y	N	L	O	T	T	V	C
1	Desarrollo de Plenarios Ampliados del PGC												
2	Participar en las actividades vinculadas a Seguridad y estandarización de los procesos asistenciales u otros proyectos desarrollados por el MSN												
3	Integrar Comisiones de Intercambio de Experiencias en Calidad y Mejora Continua de la Sociedad Argentina de Mejora Continua												



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION GENERAL DE REDES Y PROGRAMAS DE SALUD**  
**PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD**

---

**“2014 Año de las Letras Argentinas”**

---

**INDICADORES DE IMPACTO DEL PROGRAMA**, que sirvan para evaluarlo.

- I. **% de Comités de Gestión de Calidad hospitalarios en funcionamiento** (No. De Comité de Gestión de Calidad funcionando/ totalidad de los hospitales e institutos del MS x 100);  
Meta=100%
- II. **% de Unidades de presentación al Premio a la Gestión de Calidad del MS asistidas por el PGC, que obtuvieron el mérito.** (No. de UP que obtuvieron el mérito a la gestión de calidad /total de UP asistidas x 100)  
Meta= $\geq 90\%$
- III. **Nº de cursos de calidad por hospital con Comité de Gestión de Calidad (CGC) por año.**  
Meta: 1 por hospital/año
- IV. **% de agentes que finalizan la capacitación en gestión de calidad** (No. de agentes que finalizan la capacitación/ total de agentes que inician el curso x 100);  
Meta: ( $\geq 80\%$ )
- V. **% Satisfacción de los agentes capacitados:** (alumnos satisfechos o muy satisfechos/ totalidad de los alumnos capacitados x100)  
Meta= ( $\geq 80\%$ )
- VI. **Equipo de mejora de procesos consolidados por hospital** (Nº de equipos de mejora de procesos (EMP) con permanencia mayor de 1 año/ No. de equipos de mejora de procesos (EMP) constituidos x 100) por hospital  
Meta= $\geq 50\%$
- VII. **Mejoras de procesos realizadas por año** No. de mejora de procesos realizadas por equipo de mejora de procesos (EMP) constituido  
Meta=  $\geq 1$  mejora por equipo/año
- VIII. **Enfoque en el usuario** Nº Hospitales con CGC que aplican algún método de escucha al usuario acorde a la metodología del procedimiento de GRQSA del PGC/ total de los hospitales con CGC x 100  
Meta= 50% de los hospitales