



PERÚ

Ministerio  
de Salud

# Mesogestión y procesos

TALLER SOBRE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL  
COMUNITARIA

Lima, mayo 2019



**OLGA TORO DEVIA**  
Académica  
Escuela de Salud Pública  
Facultad de Medicina  
Universidad de Chile

M  
FUNDACIÓN  
Manantial

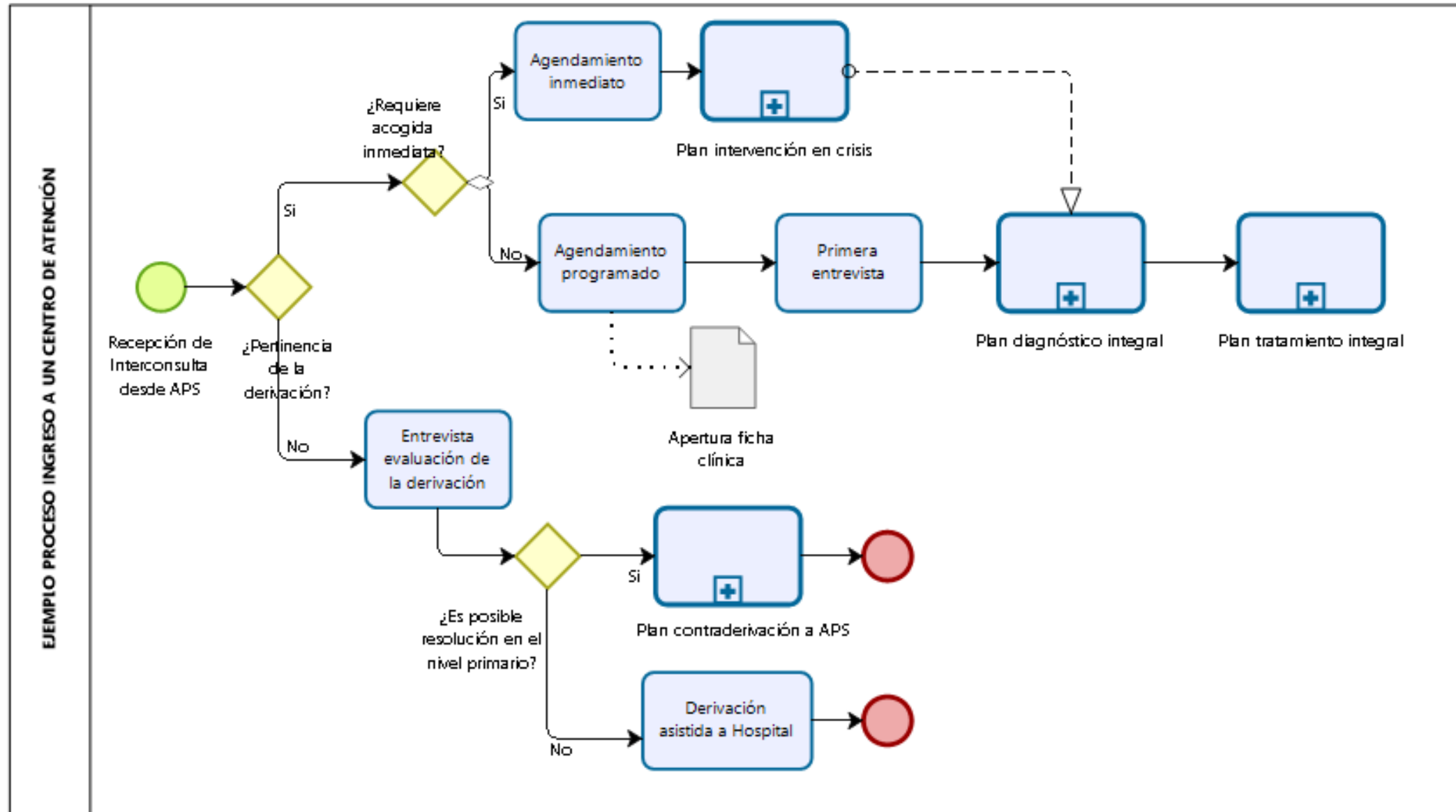
# Gestión por proceso

- Proceso:
  - Se define como una secuencia de actuaciones orientada a generar un valor agregado sobre una entrada para obtener una salida determinada.

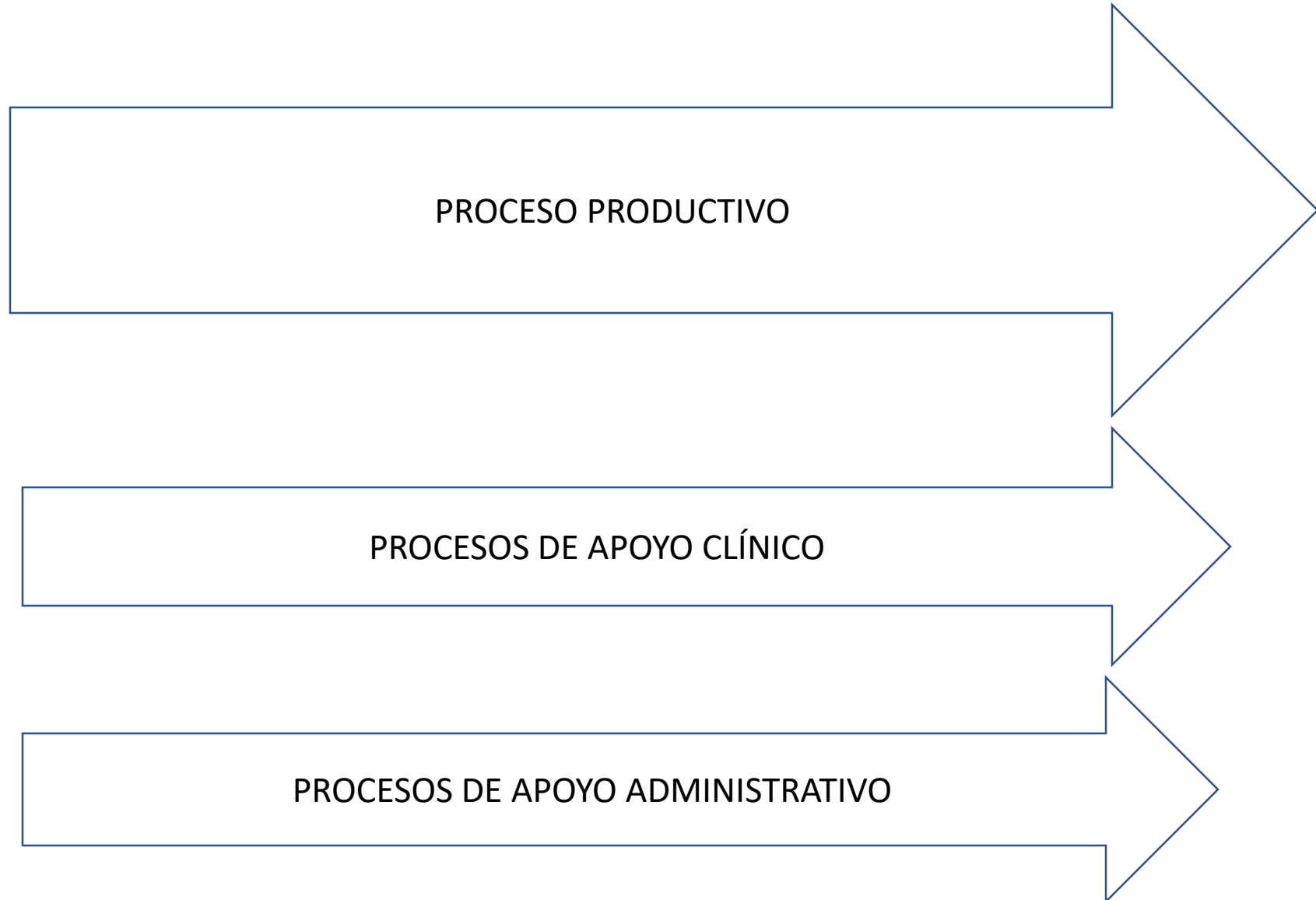
# Gestión por proceso

- En atención de salud podemos decir que es la mejor concatenación de las actividades, tareas y decisiones llevados a cabo por el equipo de salud, con un orden lógico y secuencial, para producir un resultado clínico previsible y satisfactorio.

# DISEÑO DE UN PROCESO



# PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN



# Gestión por proceso



# Gestión por proceso

---

Orienta a la organización hacia el foco último: el paciente.

---

Fomenta la responsabilidad y la autonomía de los integrantes del equipo de salud.

---

Simplifica las actuaciones, elimina lo que no aporta valor, hace más eficiente la atención.

---

La organización gira en torno al proceso de atención y no en torno a las líneas jerárquicas.

---

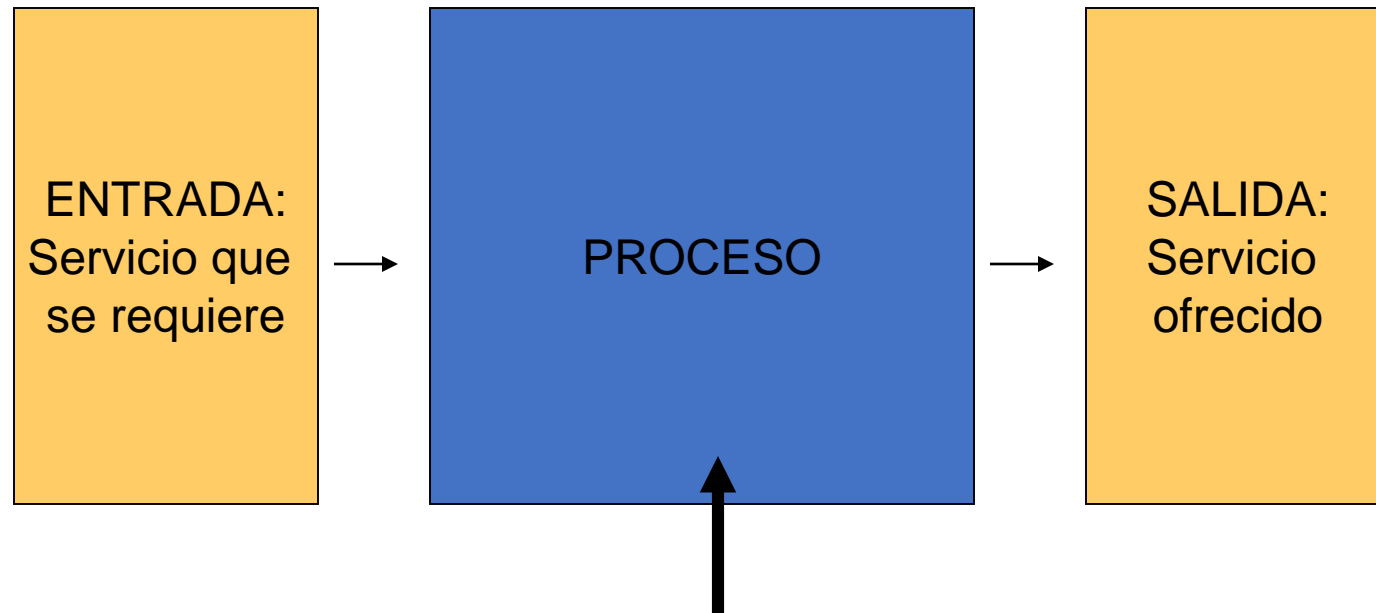
El proceso se orienta a la mejora en forma permanente.

# Gestión por proceso

- Fase estratégica: objetivos estratégicos de la organización y priorización a partir del mapa de procesos.
- Fase de diseño: definición global del proceso, objetivos, destinatarios, componentes, recursos, representación gráfica, control.
- Fase de implantación: particularidad del lugar donde se desarrolla el proceso asistencial.



# Gestión por proceso



FASE DE DISEÑO SE DEBEN TOMAR DECISIONES SOBRE:

- ✓ DEFINICIÓN GLOBAL: FUNCIONAL Y LÍMITES
- ✓ DESTINATARIOS
- ✓ OBJETIVOS Y FLUJO DE SALIDA
- ✓ COMPONENTES DEL PROCESO: RECURSOS
- ✓ INDICADORES DE EVALUACIÓN

**GESTIÓN DE UN PROCESO ASISTENCIAL: FASE DE DISEÑO DE UN PROCESO ASISTENCIAL LOCAL APLICADO A LA ATENCIÓN DE SALUD MENTAL.**

En esta tarea el equipo de trabajo deberá diseñar un proceso asistencial para organizar un plan de atención de adolescentes que son referidos al centro, luego del egreso hospitalario por intento de suicidio.

**DEFINICIÓN GLOBAL DEL PROCESO**

**Definición funcional:** *defina el proceso asistencial seleccionado.*

**Límite de Entrada:** *determine el momento que el usuario entra en la secuencia del proceso asistencial definido.*

**Límite Final:** *determine el momento de salida del proceso por parte del usuario.*

**Límites marginales:** *determine si hay algún punto del proceso asistencial que usted no va a considerar en el diseño, debido por ejemplo por alguna*

**DESTINATARIOS Y OBJETIVOS DEL PROCESO**

**Destinatario:** *determine y caracterice el usuario a la que va dirigido el proceso asistencial definido.*

**Expectativas del destinatario:** *identifique aquellos aspectos que el usuario espera del proceso asistencial. Si lo considera atingente considere lo que espera el familiar de este proceso, esto puede ocurrir en el caso de que los usuarios son niños o personas dependientes del cuidado de sus familiares u otros significativos.*

*Expectativas del usuario...*

*Expectativas del familiar o cuidador...*

**Factores de Riesgo Social para el proceso:**

*Identifique si existen riesgos sociales que obstaculicen el proceso (ejemplo, estigma, situación de calle, marginalidad, inequidad de género, otros) y frente a los cuales usted puede incorporar algunas acciones o medidas útiles dentro del mismo diseño de proceso.*

**Objetivos del proceso:** *identifique los servicios asistenciales concretos que se entregarán a los destinatarios del proceso y por ende representan el flujo de salida del proceso. Caracterice la calidad que espera entregar en esos servicios.*

Ejercicio grupal: Diseño de un proceso asistencial.