



Resolución Directoral

Santa Anita, 17 de Noviembre del 2016

Visto el Expediente N° 16MP- 16601-00;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, de fecha 14 de julio del 2006, se aprobó el Manual para la Mejora Continua de la Calidad, cuya finalidad está dirigido al logro de la estandarización de conceptos y uniformizar las herramientas técnicas para la mejora continua de la calidad en los servicios y establecimientos de salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, de fecha 29 de octubre del 2009, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", la misma que en su Séptima Política establece que las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración cumplan las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención;

Que, el Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad, es la Unidad Orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal; y tiene asignado entre sus objetivos funcionales, proponer la inclusión de actividades de calidad en los planes institucionales e implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios;

Que, con Memorandum N° 559/OGC-HHV/2016, de fecha 08 de noviembre del 2016, contenido en visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad presenta el Proyecto Filosofía "KAIZEN" o Mejora Continua en el Ambiente Laboral del Hospital Hermilio Valdizán, para su aprobación mediante el acto resolutivo respectivo, el cual consta de dieciséis (16) páginas;

Que, el citado proyecto, tiene como objetivo general, implementar la cultura de "Mejora Continua", mediante la implementación de la filosofía "KAIZEN", que enmarca filosofías de trabajo, solución de problemas, sensibilización y capacitación del personal, para fortalecer el cumplimiento de los estándares de atención de calidad del Hospital Hermilio Valdizán;

Que, "KAISEN", proviene de dos palabras japoneses: "Kai que significa cambio y "Zen" que quiere decir para mejorar, su práctica requiere de un equipo integrado por personal de calidad y demás empleados que el equipo considere necesario. La filosofía "KAIZEN" ya ha sido implementada en distintas clínicas y hospitales de los EE.UU. y Brasil, esta nueva estrategia de sensibilización, identificación y fidelización posesionará al Hospital Hermilio Valdizán como pionero en el Perú en la implementación de esta filosofía dentro del ambiente laboral del talento humano;

Que, en este contexto, esta gestión tiene la iniciativa de implementar la filosofía "KAIZEN" Mejora Continua en el ambiente laboral del Hospital Hermilio Valdizán, para así cumplir altos estándares de atención de calidad en el Hospital Hermilio Valdizán;





MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN
DIRECCIÓN GENERAL

Nº 324 -DG/HHV-2016



Resolución Directoral

Santa Anita, 17 de Noviembre del 2016

De conformidad con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y en uso de las facultades conferidas por el Art. 11° inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con las visaciones de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Dirección Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Proyecto: FILOSOFÍA "KAIZEN" O MEJORA CONTINUA EN EL AMBIENTE LABORAL DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN; el cual consta de nueve (9) páginas, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad es la responsable de la difusión e implementación del referido Proyecto, el mismo que informará a la Dirección General sobre el desarrollo y los resultados obtenidos.

Artículo 3°.- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución conjuntamente con el referido Documento, en la página Web del Hospital.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese;

MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"
[Signature]
Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo
Director General
O.M.P. N° 18584 R.N.E. 5216



DISTRIBUCIÓN :
SDG
DEA
OGC
CAJ
OCI
INFORMÁTICA
FILE RESOLUCIONES IX - 2016
CASC/egc

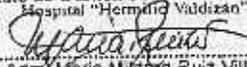


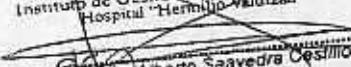


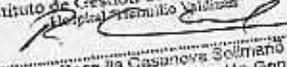
ACTA DE COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO KAIZEN O MEJORA CONTINUA EN EL AMBIENTE LABORAL DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Siendo las once de la mañana del día lunes siete de noviembre del año dos mil dieciséis, reunidos en las instalaciones de la Dirección General se encuentra el Dr. Carlos Saavedra Castillo, Director General; Dra. Rosa Casanova Solimano, Directora Adjunta, Dr. Raúl Gutiérrez Abregú, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Dr. Augusto Mosquera Del Águila, Presidente del Comité de Mejora Continua de la Calidad del HHV. En el Marco Normativo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud aprobado con Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica: "Guía para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad", con la finalidad de mejorar nuestro clima laboral y dar una mejor atención a nuestros usuarios.

Para tal efecto se firma bajo conformidad del Equipo Técnico Local de Clima Organizacional.

MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"

.....
Lic. Adm. María Milagro Ruiz Villacorta
Directora Ejecutiva de Administración
CLAD 02789

MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"

.....
Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo
Director General
C.M.P.-N° 18864 R.N.E. 8318

MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"

.....
Dra. Rosa Ila Casanova Solimano
Directora Adjunta de la Dirección General
CMP 12757 RNE 4327



PROYECTO: FILOSOFIA "KAIZEN" O MEJORA CONTINUA EN EL AMBIENTE LABORAL DEL HHV



1. ANTECEDENTES

El Hospital Hermilio Valdizán comprometidos con los estándares de atención de calidad establecidos por el Minsa.

- La R.M N^o 519-2006/MINSA. Sistema de Gestión de Calidad en Salud
- La R.M N^o 64D-2006/MINSA. Manual para la Mejora Continua de la Calidad.

La filosofía "Kaizen" ya ha sido implementada en distintas clínicas y hospitales de los EE.UU. Y Brasil, esta nueva estrategia de sensibilización, identificación y fidelización que posiciona al HHV como pionero en el Perú en la implementación de esta filosofía dentro del ambiente laboral del talento humano.

La nueva gestión tiene la iniciativa de implementar la filosofía "Kaizen" "Mejora Continua" en el ambiente laboral, para así cumplir altos estándares de atención de calidad del Hospital Hermilio Valdizán.

2. INTRODUCCION

"Kaizen" proviene de dos palabras japonesas: "Kai" que significa cambio y "Zen" que quiere decir para mejorar. Así, podemos decir que "Kaizen" significa "mejoramiento continuo". En conjunto "Kaizen" se enfoca en la gente y en la estandarización de los procesos. Su práctica requiere de un equipo integrado por personal de calidad y demás empleados que el equipo considere necesario.

La innovación es única, y con frecuencia sus resultados son problemáticos, el proceso "kaizen", basado en enfoques de sentido común y de bajo costo, garantiza el progreso incremental que compensa el largo plazo. Es un enfoque de bajo riesgo, es introducir un enfoque de sentido común de bajo costo para administrar el lugar donde se agrega valor.

Los directivos con mente "kaizen" han aprendido a considerar el uso de recursos humanos existentes y otros recursos para mejorar la productividad. La gerencia debe recuperar el poder del sentido común y empezar a aplicarlo en el trabajo. Cuando la gerencia combine el "kaizen" con su innovador ingenio, su fortaleza competitiva mejorará enormemente.

Algunos beneficios del "KAIZEN" son:

- Se fomenta una forma de pensamiento orientada al proceso.
- Las personas concentran su atención en los asuntos de mayor importancia.
- Todos participan y contribuyen a la construcción de un nuevo sistema.
- Disminución en la cantidad de accidentes.
- Reducción en fallas de los equipos y herramientas.



- Reducción en los tiempos de espera.
- Aumento en los niveles de satisfacción de los clientes y consumidores.
- Importante caída en los niveles de fallas y errores.
- Mejoramiento en la autoestima y motivación del personal.
- Altos incrementos en materia de productividad.
- Importante reducción en los costes.
- Mejoramiento en la atención en los distintos servicios.
- Aumento en los beneficios y rentabilidad.

El HHV se compromete en implementar del EHS FIRST (ambiente, seguridad y salud primero), con la estrategia "Kaizen" se logrará elevar los niveles de calidad en la atención pensando siempre en la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos. Este mejoramiento continuo ha llevado a dar gran realce a muchos proyectos y a poner en acción programas como Seis Sigma, 5'S, entre otros. Por lo que la Oficina de Gestión de calidad tiene el compromiso con la actual gestión de programar diversas estrategias "Kaizen" entre todo el personal asistencial con charlas, talleres y dinámicas en coordinación con los distintos departamentos del HHV.

3. OBJETIVO

Objetivo General:

Implementar la cultura de "Mejora Continua", mediante la implementación de la filosofía "Kaizen", que enmarca filosofías de trabajo, solución de problemas, sensibilización y capacitación del personal; para fortalecer el cumplimiento de los estándares de atención de calidad del Hospital Hermilio Valdizán.

Objetivos Específicos:

- ✓ Disminuir las inconformidades encontradas en el ambiente laboral del personal asistente, para así cumplir altos estándares de atención de calidad en el Hospital Hermilio Valdizán.
- ✓ Sensibilizar al Personal Asistencial acerca de los estándares establecidos en la calidad de atención en la normatividad vigente.
- ✓ Sensibilizar y fomentar una cultura de mejora continua.
- ✓ Fortalecer el trabajo en equipo de la Oficina de Gestión de calidad y Personal Asistencial
- ✓ Mejorar las condiciones de trabajo y la moral del personal.
- ✓ Es más agradable y seguro trabajar en un sitio limpio y ordenado.
- ✓ Reducir gastos de tiempo y energía.
- ✓ Reducir riesgos de accidentes del trabajo e incrementar la Seguridad en el trabajo.
- ✓ Mejorar la calidad de la producción.



4. MARCO CONCEPTUAL

El "Kaizen" es un sistema de "mejora continua", que comprende todos los elementos, componentes, procesos, actividades, productos e individuos de una organización incluyendo, por supuesto, la salud de éstos. No importa a qué actividad se dedique la organización, si es privada o pública, y si persigue o no beneficios económicos, siempre debe mejorar su performance a los efectos de hacer un mejor y más eficiente uso de los recursos existentes, logrando satisfacer la mayor cantidad de objetivos posibles.

La "mejora continua", es no sólo necesaria, sino además una obligación permanente del ser humano para consigo mismo y los demás. La "mejora continua", hace a la cultura, ética y disciplina de toda sociedad que piense avanzar y participar en los avances y adelantos de la humanidad.

Sugerencias para mejorar

Los trabajadores que desarrollan el trabajo ven los defectos, errores y fallos, tiempos perdidos y otras características que necesitan ser cambiadas, aunque suelen callarse. Los trabajadores pueden ser la fuente de muchas mejoras si se les anima a presentar sus ideas. Algunas empresas que estimulan las ideas de los trabajadores han encontrado que se han reducido sus costos y que la calidad ha mejorado. La alta dirección necesita animar a los trabajadores para que hagan sugerencias que logren mejorar continuamente la calidad.

El sistema de sugerencias funciona como una parte integral del "kaizen" orientado al individuo, y hace énfasis en los beneficios de elevar el estado de ánimo mediante la participación positiva de los empleados. No se espera con ello cosechar grandes beneficios económicos de cada sugerencia. La meta primaria es desarrollar empleados con mentalidad "kaizen" y autodisciplinados que cuando encuentren un sector de posible accidente lo reporten para su arreglo. Cuando los mismos empleados vean que se arregló lo que ellos habían propuesto, se sentirán más satisfechos. La empresa debe realizar un estudio de cada uno de los trabajadores para determinar dónde está todo el mundo en cuestiones de calidad. Muchos trabajadores no habrán oído la palabra calidad, menos aún conocerán el verdadero significado de la palabra y muchos creerán que ya hacen un trabajo de calidad.

Diagnóstico y evaluación del problema

Para aplicar el "Kaizen" en una empresa es imprescindible tener conocimiento de la importancia del problema y su correcta evaluación para definir el punto de partida y a donde se quiere llegar. Para eso existen medición de costos, calidad, productividad, tiempos de entrega, seguridad y niveles de satisfacción, y verificar que se está midiendo actualmente, que se debe medir. Cómo, dónde, quién, qué, por qué y cuándo. Se debe hacer un relevamiento de los sistemas de Información y control interno a los efectos de confirmar la validez de los datos informados en materia de calidad, costos, y productividad entre otros.



Las actividades comprenden:

- a) Separar todo lo innecesario y eliminarlo.
- b) Poner en orden los elementos esenciales, de manera que se tenga fácil acceso a éstos,
- c) "Limpiar todo" herramientas y lugares de trabajo, removiendo manchas, mugre, desperdicios y erradicando fuentes de suciedad
- d) Llevar a cabo una rutina de limpieza y verificación
- e) Estandarizar los cuatro pasos anteriores para constituir un proceso sin fin y de mejora continua.

5. ACTIVIDADES KAIZEN

Son intervenciones programadas dirigidas al personal asistencial del Hospital Hermilio Valdizán con la finalidad sensibilizar, humanizar al personal de Salud en las competencias para la aplicación de la cultura de mejora continua.

5.1 CHARLA "KAIZEN"

Actividad educativa grupal ofrecida dentro del centro asistencial sobre un tema específico con o sin demostración, cuyo objetivo es la información, sensibilización y motivación de las personas respecto al proyecto "Kaizen".

Nº de participantes: Se debe realizar en grupos de 30 a 40 personas

Duración de la sesión: 1 hora (incluido el registro)

Unidad de Medida: Charla

5.1.1 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE CHARLA "KAIZEN"

I. Fase de Preparación:

- a. **Tema:** Definir el tema es de vital importancia, debiendo considerarse el interés por la filosofía "Kaizen" y la cultura de Mejora continua.
- b. **Grupo objetivo:** Personal Asistencial del Hospital Hermilio Valdizán.
- c. **Objetivo:** Sensibilizado al Personal asistencial del Hospital Hermilio Valdizán aplicando la filosofía "kaizen0" en el ambiente laboral y la cultura de mejoramiento continuo.
- d. **Lugar, día y hora:** Establecer con anticipación el día, la hora y lugar para realizar la convocatoria.
- e. **Material audiovisual:** Elegir las estrategias o ayudas didácticas y audiovisuales que se utilizaran para lograr la mejor comprensión del tema a tratar.



II. Fase de Ejecución:

- a. **Registro:** Se hará circular un formato de registro, para que los asistentes escriban los datos personales solicitados y firmen su asistencia. Estos registros sirven para fines estadísticos y de control. (Anexo 2).
- b. **Presentación:** Es importante identificarse y agradecer la atención prestada a fin de generar un ambiente de confianza. Se señalarán algunas condiciones para el mejor desarrollo de la actividad (cambiar el tono del celular, contestar el celular fuera del ambiente, etc.) (Anexo 3)
- c. **Encuesta de satisfacción:** El objetivo es medir el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Hermilio Valdizan. Al finalizar su encuesta se le pide nos brinde sus sugerencias de mejora en su ambiente laboral.
- d. **Introducción al tema:** Se puede iniciar la charla planteando algunas interrogantes o contando un caso relacionado sobre el tema elegido, con la finalidad de recoger información sobre creencias, percepciones y experiencias previas vividas para orientar mejor el desarrollo de la actividad.
- e. **Desarrollo del tema:** Se desarrollará el tema de forma ordenada y secuencial, con un lenguaje claro y un tono adecuado de voz. El uso del material didáctico o audiovisual debe ser oportuno.
- f. **Reforzamiento:** Se realizará la aclaración de las ideas principales, brindado ejemplos de "Kaizen" en las empresas y las instituciones desarrolladas, se realizarán algunas preguntas a los asistentes para comprobar si se entendió el tema tratado, asimismo se responderán algunas preguntas de los asistentes

5.2 TALLER "KAIZEN":

Actividad grupal de entrenamiento, educación, información y capacitación donde interactúan el facilitador y los participantes para construir aprendizajes que fortalezcan sus habilidades y competencias para la cultura de mejoramiento continua y la filosofía "kaizen". Utiliza fundamentos de la educación para adultos que se caracteriza por ser útil para su trabajo o vida, más práctica que teoría, basada en la experiencia de los participantes, participativa y horizontal, asimismo exige el uso de metodologías participativas.

La metodología participativa que se utiliza permite aprender haciendo y se emplea con grupos pequeños. Una de las características del Taller es promover un clima cálido, de confianza, aceptación, expresión de emociones y sentimientos, de comprensión por las experiencias. Esto, con el fin de obtener el ánimo y la seguridad del grupo y alcanzar los resultados previstos. Es importante que en cada taller se tengan en cuenta las precisiones de la filosofía "kaizen" y la cultura de mejora continua, para que sean discutidas y ampliadas por los participantes. El Taller es un espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización y tiene como objetivos:

- Identificar necesidades y prioridades de manera conjunta.
- Impulsar procesos de empoderamiento.
- Generar una decisión consciente de modificar y seguir otro estilo de vida.



Nº de participantes: Se debe realiza en grupos de 10 a 20 personas

Duración de la sesión: 2 horas.

Unidad de Medida: Sesiones

5.2.2 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE TALLERES

I. Fase de Preparación:

- a. **Tema:** Definir el tema es de vital importancia, debiendo considerarse el interés la filosofía "Kaizen" y la cultura de mejora continua.
- b. **Sub-Temas:** Determinar claramente cuáles son los sub-temas que se van a abordar y que están relacionados al proyecto "kaizen". Establecer una secuencia y adecuarlos al tiempo establecido.
- c. **Grupo objetivo:** Personal Asistencial del Hospital Hermilio Valdizan.
- d. **Lugar, día y hora:** Establecer con anticipación el día, la hora y el lugar a fin de realizar la convocatoria.
Objetivo: Sensibilizado al Personal asistencial del Hospital Hermilio Valdizan aplicando la filosofía "kaizen" en el ambiente laboral y la cultura de mejoramiento continuo.
- e. **Estrategias:** Elegir las dinámicas participativas y el material audiovisual que se utilizara para lograr la mejor comprensión del tema tratado.

II. Fase de Ejecución:

- a. **Registro de asistentes:** Se pasará una hoja o libro de registro, para que los participantes escriban los datos solicitados y firmen su asistencia. Estos registros sirven para fines estadísticos y de control. (anexo 5)
- b. **Presentación:** Es importante identificarse y agradecer la atención prestada a fin de generar un ambiente de confianza. Cada uno de los participantes se presentará, a través de una dinámica participativa.
- c. **Identificación:** Todos los participantes inclusive el facilitador deberán tener una tarjeta de identificación con su nombre en letra clara y grande, colocada en un lugar visible.
- d. **Encuesta de satisfacción:** El objetivo es medir el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Hermilio Valdizan. Al finalizar su encuesta se le pide nos brinde sus sugerencias de mejora en su ambiente laboral.
- e. **Establecimiento de normas de convivencia:** Se construirá con los participantes una relación de normas de la filosofía "kaizen" que para el grupo son importantes y que deberán cumplirse durante la realización de las sesiones por ejemplo: puntualidad, respeto mutuo, participación, etc. Se escribirán las normas en un papelografo con letra clara y grande y se publicara en un lugar visible.
- f. **Desarrollo del taller:** El taller se desarrollará bajo la siguiente estructura:
 - ✓ Vivencia o motivación (Planteamiento del problema) El facilitador planteara un problema, una situación o un caso de interés de los participantes (puede ser a través de una imagen, un refrán, una historia o algunas interrogantes)



- ✓ Verbalización (Recojo de saberes de la experiencia) Implica explorar los conceptos, experiencias vividas, expresión de emociones, saberes y sentimientos respecto a la filosofía "kaizen" y trabajarlo en equipo.
- ✓ Procesamiento de vivencias (Estrategias para aprender a pensar y actuar) Está constituido por el conjunto de métodos, técnicas, dinámicas y procedimientos que el facilitador pondrá en práctica para desarrollar la capacidad de pensar y actuar en forma reflexiva crítica y creativa de los participantes.

5.3 EL FACILITADOR

Ser facilitador no es ser un profesor, es alguien que ayuda a aprender de una actividad. El significado literal de un facilitador es "aquel que hace las cosas más fáciles", prestando ayuda en un proceso y animando a otros para que logren los objetivos trazados.

5.4 FUNCIONES DEL FACILITADOR

- ✓ Identificar los temas de importancia para los diferentes grupos.
- ✓ Coordinar y organizar los grupos, asegurando la participación activa de todos los participantes y la realización de las tareas.
- ✓ Ayudar a los participantes a expresar sus problemas e identificar posibles soluciones.
- ✓ Establecer los parámetros de una discusión.
- ✓ Procurar crear un ambiente de respeto mutuo entre los participantes para maximizar el aprendizaje.
- ✓ Estar bien informado sobre el o los temas a tratar para orientar adecuadamente a los participantes.



6. ANALISIS ESTRATEGICO

EL Hospital Hermilio Valdizán, es una institución de salud categorizada como nivel III-1 de atención de alta complejidad, de acuerdo a la Resolución Directoral N° 0775-2010-DISAIV LE DG-DESP-DSS-OAJ. Somos un hospital de alta complejidad y referencia nacional, comprometidos en brindar atención integral de salud mental y psiquiátrica, con calidad, calidez, oportunidad, equidad y respeto a la interculturalidad, contribuyendo en la formación de recursos humanos, investigación científica y tecnológica.

Nuestra visión al 2017, es ser un Hospital acreditado en la atención integral de salud mental y psiquiátrica, interviniendo sobre daños, conductas, comportamientos, prácticas y actitudes y factores de riesgo; provisión de intervenciones y acciones de promociones de la salud mental con comunidad, formación y especialización del talento humano en psiquiatría y salud mental y desarrollar sub – especialidades dentro del especialidad de salud mental brindando satisfacción del usuario externo en todas las áreas.

Acorde a su misión y visión, el diagnóstico situacional de la oferta y la demanda y los lineamientos de política del sector el PEI incluye como objetivo estratégico "Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos". La gestión de la calidad, y el liderazgo destacan como los factores críticos del éxito, según el PEI estratégico, que articula la visión, misión, los objetivos y los factores críticos del éxito.

La Oficina de Gestión de Calidad propone el siguiente FODA:



ANALISIS FODA DEL HOSPITAL HERMILO VALDIZAN

	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1: Compromiso del Usuario Interno con la institución</p> <p>F2: Identificación del Usuario Interno con la institución</p>	<p>Hospital Hermilo Valdizán</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Falta de compromiso uniforme con la visión.</p> <p>D2. Falta de capacitación en Calidad.</p> <p>D3. Displícencia del Usuario Interno.</p> <p>D4. Inadecuada canalización Interna de la insatisfacción</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1: Respaldo Multisectorial a la mejora de la calidad.</p> <p>O2: Apoyo a proyecto de Mejora Continua</p> <p>O3: Buena disposición del U.E para colaborar con la Mejora de la calidad propuestas del usuario externo</p>	<p>ESTRATEGIAS OFENSIVAS</p> <p>F1-O2: Trabajar en el cumplimiento de estándares de calidad.</p> <p>F2 y F3- O1: Trabajar en proyectos de satisfacción integral al usuario externo e interno con apoyo colaborativo de todas las áreas.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>A1: Falta asesoramiento de implementación de proyectos de mejora continua del MINSA.</p> <p>A2: Demora en el tiempo de documentación y aceptación de estándares aplicados dentro del Hospital.</p> <p>A3: Desconfianza del Usuario externo</p> <p>A4: Inadecuada canalización externa de insatisfacción del usuario externo.</p>	<p>ESTRATEGIAS REACTIVAS</p> <p>D1-D3: Obtener incentivos de diferentes sectores para las oficinas y departamentos que cumplan con los estándares de calidad.</p> <p>D1-D2-O4: Plantear estrategias de cultura mejora continua</p> <p>D3-O3: Organizar a los Usuarios Externos para entregar galardones a las oficinas y departamentos que cumplan los estándares de calidad.</p> <p>ESTRATEGIAS DEFENSIVAS</p> <p>D3-A2: Búsqueda de financiamiento por el IGG5/MINSA.</p> <p>D1-A1: Promocionar las ventajas del desarrollo de competencias.</p>
<p>Uniformizar compromisos con la visión referente con la calidad.</p>		<p>Uniformizar compromisos con la visión referente con la calidad.</p>	

1. Este FODA estará en constante mejora continua.

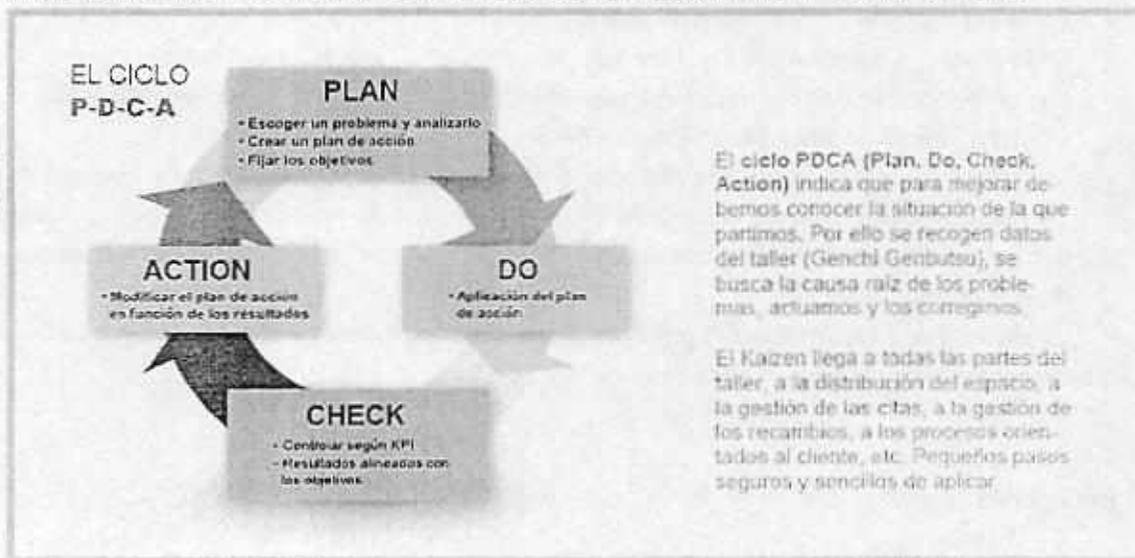
7. METODOLOGIA

Después del análisis estratégico del FODA propuesta por el equipo de calidad se llega, a la conclusión que es necesario la implementación de un proyecto que disminuya nuestras debilidades y amenazas.

Filosofía "Kaizen": "Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy" que implica un cambio en la percepción de las personas sobre el modo como pueden mejorar como personas, mejorar su trabajo personal y en equipo y la mejora en la organización donde se trabaja.

Este aspecto es muy importante pues genera que las personas de un centro laboral aprendan a trabajar en equipo, con un objetivo común y mediante procesos estandarizados que hacen más eficiente el servicio que se presta. La "Metodología de las 5S", es parte de la ola de innovaciones de la gestión de procesos que cuentan al Just In Time (JIT), al Lean Manufacturing, ciclo PDCA, al Kanban, al "Costo Objetivo" y a la "Calidad Total" (TQM). Y, específicamente representan una herramienta que se utiliza para establecer y mantener mejoras con el compromiso de toda la organización.

Las herramientas y métodos utilizados en esta primera etapa "kaizen" es el ciclo PDCA:



Después de haberse pedido reiteradamente proyectos de mejora continua y expuesto las charlas de informes trimestrales de auditoria, se pudo determinar que el personal no participa en las actividades de mejora continua en conjunto con el Equipo de Calidad. Por lo que se decide incentivar, sensibilizar, humanizar al personal asistente del HHV. Solo se puede brindar satisfacción al usuario externo si el usuario interno se siente satisfecho.

La Oficina de Gestión de Calidad propone empezar la filosofía "KAIZEN" presentando este proyecto priorizando la primera etapa de "Kaizen" Motivación, sensibilización, fidelización y la identificación de todo el personal asistente con el HHV.

En cumplimiento con lo propuestos planteamos las siguientes estrategias:

- ✓ Hacer visitas personalizadas al personal, recalcando la preocupación en la satisfacción en el ambiente de trabajo del usuario interno.
 - ✓ Informarle que la nueva gestión tiene como prioridad el cumplimiento de estándares de calidad y la importancia de la satisfacción de nuestro talento humano y la satisfacción en el trabajo que desarrolla dentro del HHV.
 - ✓ Promover la sensibilización y la humanización de la directiva para su talento humano interno, para que de esta manera se vea la satisfacción del usuario externo.
 - ✓ Sensibilizar a personal en cuanto a la importancia de la participación en las charlas, talleres y dinámicas participativas de sensibilización, identificación y fidelización que la nueva gestión propone para la satisfacción de sus usuarios internos.
 - ✓ La Oficina de Gestión de Calidad Propone galardonar la buena actitud de los médicos en consulta externa, se plante crear un nuevo buzón de calificación a los médicos que cumplen la filosofía "kaizen", una manera de motivar y sensibilizar dentro del usuario interno y así alcanzar la satisfacción del usuario externo, el médico que tiene una calificación buena por parte del paciente tendrá su pin de espíritu "kaizen".
 - ✓ Se Solicitará la autorización a la dirección para circular el Acta de compromiso para que se nos de la facilidad y se cuente de manera activa con todo el personal asistente de Médicos y Enfermeras en las distintas actividades del proyecto "Kaizen".
- Se Solicitará la autorización a la Dirección General que se nos permita tener un tiempo de 10 – 15 min para exponer la filosofía "kaizen" en todas las capacitaciones que se darán dentro del HHV a modo de propaganda y fomentar las bases que se desean implementar con un oficio circular.
- ✓ La oficina de Gestión de Calidad pretende realizar charlas, talleres y debates motivacionales, implementando el proyecto "Kaizen".



8. RECURSOS

- | | |
|---------------------------|----------------|
| - Auditorio | - Certificados |
| - Proyector | - Afiches |
| - Ecran | - Trípticos |
| - Hojas bond | |
| - Lapiceros | |
| - Fólderes | |
| - Gigantografías | |
| - Impresiones | |
| - Pines de reconocimiento | |

9. PROGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO "KAIZEN"													
		2016						2017					
		JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
ETAPA OPERATORIA DEL PLAN	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE										
ETAPA PREOPERATORIA KAIZEN	Suscribir el acta de compromiso para la implementación "kaizen"	Acto administrativo de compromiso de la dirección	Director	■									
	Formalización alta dirección	Acto administrativo de definición de la alta dirección	Director	■									
	Elaborar el diagnóstico institucional	Documento de diagnóstico elaborado	Equipo de la OGC	■									
ETAPA OPERATORIA DEL PLAN IMPLEMENTACION KAIZEN 1ª ETAPA "MOTIVAR"	Sensibilizar, socializar y capacitar a los jefes de departamentos y oficinas del HHV	Sensibilizar el 30% a los jefes de departamentos y oficinas del HHV	Equipo de la OGC			■							
	Sensibilizar, socializar y capacitar al personal que tenga contacto directo con el usuario externo.	Sensibilizar el 30% a los jefes de departamentos y oficinas del HHV	Equipo de la OGC			■							
	Recopilar, ajustar y consolidar los primeros resultados del personal asistente	Mejorar el desempeño EDGC	Equipo de la OGC			■							



10. CONCLUSIONES:

El proyecto "Kaizen" ha demostrado su eficacia y eficiencia en todas las instituciones desarrolladas es una estrategia de innovación única, basado en enfoques de sentido común y de bajo costo, garantiza el progreso incrementa la productividad y la satisfacción del usuario externo e interno.

11. RECOMENDACIONES

La Oficina de Gestión de Calidad plantea la implementación del proyecto "Kaizen", como una estrategia de sensibilización, humanización, identificación y fidelización y mejora continua para el usuario interno y externo del HHV.

SISTEMA DE CALIDAD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN
Dr. RAÚL GUTIÉRREZ ARRIOLA
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
Calle de la Salud s/n, C.P. 22013

ANEXOS:

**Encuesta de calidad del Médico
"KAIZEN"**

Nombre del Doctor que le atendió:

1. ¿Se le atendió bien? (0 pt - 5pts)

3. ¿Cómo califica la explicación brindada por el médico sobre el diagnóstico, el tratamiento, las alternativas y su participación (junto con el médico) en la toma de decisiones?

- Muy Mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena

**Encuesta de calidad del Médico
"KAIZEN" del buzón**

1. ¿Cómo califica la capacidad del médico para escuchar y responder a sus inquietudes?

- Muy Mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena

4. En general, ¿cómo califica la atención del médico?

- Muy Mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena

2. ¿Cómo califica la amabilidad del Médico?

- Muy Mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena

5. Califica a tu Médico. (0 – 20)

Nombre del Médico que Califica:



