

Gestión Estratégica para una **Salud Pública de Calidad**

Índice

- 1. Autoridades**
- 2. Misión, Visión y Valores**
- 3. Servicios**
- 4. Calidad**
- 5. Ejes Estratégicos**
 - 5.a. Ejes Estratégicos Externos
 - 5.b. Ejes Estratégicos Internos

Directorio
Cr. Carlos Ramos
Cr. Mariano Camoirano
Dr. Ricardo Pastre

Director General
Cr. Carlos Ramos

Director Médico
Dr. Ricardo Pastre

Autoridades



2 Misión, Visión y Valores

Nuestra **misión** es brindar **salud pública de calidad** a toda la comunidad a través de un **sistema de gestión orientado al paciente integrado a la red pública**, promoviendo la **formación continua** de todos sus colaboradores y la **investigación médica**.

Nuestra **visión**, ser reconocido como **referente regional por nuestra calidad de atención al paciente y capacidad de resolución**, y como referente nacional por nuestro **modelo de gestión y resultados**, Instituyéndonos como un **centro de formación profesional e investigación médica de excelencia**.

Los **valores** que rigen nuestros objetivos y nuestro trabajo son:

El compromiso de todos los trabajadores con la salud pública con la atención al paciente
La Igualdad y respeto por la dignidad y diversidad de las personas
La calidad como interés constante por satisfacer las necesidades de la comunidad y mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia en cada uno de los procesos.

En octubre de 2015 iniciamos nuestra actividad con el área ambulatoria con la expectativa de alcanzar la apertura completa del Hospital en el corto plazo.

Comenzamos a atender con un plantel de profesionales asistenciales reducido, desde un enfoque clinalizado de la salud y con la expectativa de la apertura de internación, quirófano, guardia y maternidad. Al mismo tiempo, conformamos un plantel de ingeniería multidisciplinario para garantizar una correcta recepción de obra y equipos, y el posterior mantenimiento de los mismos.

Avances

En el contexto de la pandemia COVID-19, en el año 2020 habilitamos los servicios de la Unidad de Terapia Intensiva y de Internación, con capacidad de 120 camas.

A su vez, incorporamos nuevas especialidades médicas y servicios de diagnóstico de mayor complejidad, con el objetivo de consolidarnos como un centro de derivación ambulatorio con alto poder de resolución. Desarrollamos un sistema de derivaciones web propio por medio del cual recibimos derivaciones desde centros de salud y hospitales de toda la provincia. Este crecimiento médico-asistencial se dio a la par del desarrollo de las áreas operativas y administrativas.

Hoy

En la actualidad, el Hospital de la Baxada cuenta con una amplia oferta sanitaria tanto para niños como para adultos y recibe derivaciones de más de 35 centros de toda la provincia (Hospitales y Centros de Salud). Realizamos más de 12.500 atenciones mensuales de pacientes de salud pública y con cobertura social. Nuestro Comité de Docencia e Investigación fomenta la inserción de la institución en el entorno académico y promueve la investigación.

Además, hemos firmado convenios de cooperación con entidades de educación e investigación locales y regionales. Y contamos con programas de pasantías y prácticas pre-profesionales.

El **Hospital de la Baxada Doctora Teresa Ratto** es una institución pública, creada con el objetivo principal de brindar a los entrerrianos un servicio de salud que ofrezca altos estándares de calidad para pacientes con y sin cobertura, en la que la atención y la respuesta inmediata sean siempre prioridad. Bajo estas premisas, se ha implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, certificada en el periodo 2018-2021 para los procesos de asignación de turnos y atención administrativa del paciente ambulatorio y prestación de servicios de laboratorio y análisis clínicos en sus etapas pre-analítica, analítica y pos-analítica en las áreas de química clínica, hematología, hemostasia, endocrinología y metabolismo, autoinmunidad/alergias, virología e inmunoserología y proteínas.

Actualmente nos encontramos trabajando junto con el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), miembro de la International Society for Quality in Health (ISQua). Esta decisión implica un nuevo paso hacia la evaluación de estándares sobre estructuras, procesos y resultados, revisados periódicamente. El nuevo programa de acreditación consta de etapas y se trabaja a través de un Manual que atraviesa la atención centrada en el paciente, niveles de atención, gestión de la organización, gestión del personal y de la información, infraestructura y servicios de apoyo y servicios intermedios y de diagnóstico y tratamiento.

A su vez, el proceso plantea nuevas exigencias que nos demanda en lo referido a seguridad del paciente y gestión del riesgo. lo que ha significado la creación del área de Seguridad del Paciente el desarrollo de un manual de gestión del riesgo con la participación de todos los trabajadores de la institución.

Ejes Estratégicos

Ejes estratégicos Externos

Brindar un servicio de salud de calidad,
eficaz y de acceso universal

Integrarnos a la red sanitaria pública
como un centro de referencia regional

Destacarnos como modelo en materia
de accesibilidad tecnológica
para la salud pública de la región

Ejes estratégicos Internos

Fomentar la investigación médica
y el desarrollo intelectual y profesional
de los miembros de la organización

Consolidar un modelo de gestión inclusivo,
participativo, transparente y de alta eficiencia
en el uso de los recursos

Los Ejes Estratégicos planteados hacia adentro y hacia afuera de la Institución tienen su correlato en acciones concretas verificables y medibles a través de indicadores que permitan visualizar su efectividad y su eficacia.



| Objetivos específicos | Acciones realizadas ¿Qué hicimos? | Acciones a futuro ¿Qué vamos a hacer? | Indicadores |
|--|--|---|--|
| Clinicalización y uso de la HC Electrónica para mejorar la calidad de atención | Historia Clínica Electrónica Ficha Inicial para 1er control integral del paciente Conformación de Equipos Clínicos | Unificar criterios de diagnóstico Auditar uso de HCE Capacitaciones en HCE | Pacientes con ficha inicial completa/ Pacientes totales Hs de capacitación en HCE |
| Desarrollar la Gestión Clínica como herramienta para mejorar la eficacia | Capacitación en Gestión Clínica Unificación en criterio de uso de la HCE | Estadística epidemiológica trimestral Elaboración de programas Elaboración de Protocolos y unificación de criterios | Protocolos realizados/ servicio Programas en curso |
| Consolidar el Área de Gestión de Seguridad Paciente | Creación del Área Desarrollo de Procedimientos del Área | Desarrollar indicadores específicos Completar Procedimientos | Indicadores del programa PICAM |

| Objetivos específicos | Acciones realizadas ¿Qué hicimos? | Acciones a futuro ¿Qué vamos a hacer? | Indicadores |
|--|---|---|---|
| Consolidar un sistema de derivaciones con efectores públicos de la provincia | Desarrollo de Sistema de Derivaciones Web | Incluir a efectores de la provincia según regionalización del Ministerio de Salud de ER | Efectores registrados/ Efectores totales |
| Constituirnos en un centro de seguimiento de embarazos de alto riesgo | Conformación del Equipo | Definir protocolos y formas de derivación | Embarazos de alto riesgo en seguimiento |
| Completar todas las especialidades médicas ambulatorias | Incorporación de especialidades médicas y quirófano | Incorporar otras especialidades | Especialidades disponibles/ Especialidades totales |
| Transferir toda la información prestacional en la plataforma SUMAR | Implementación del Sistema SUMAR | Incrementar la transferencias de información | Prestaciones OK SUMAR / Prestaciones Totales |

| Objetivos específicos | Acciones realizadas ¿Qué hicimos? | Acciones a futuro ¿Qué vamos a hacer? | Indicadores |
|---|--|---|---|
| Generar herramientas de autogestión para pacientes | Desarrollo de la Plataforma de Turnos Online | Solicitud de turnos y respuesta de consultas a través de Whatsapp las 24 hs | Turnos solicitados a través de la plataforma Encuesta de satisfacción de turnos online |
| Ofrecer espacios de consulta accesibles desde diferentes dispositivos | Creación del Área de Comunicación Institucional y Redes Respuesta personalizada a todas las consultas en redes sociales | Respuesta de consultas las 24 hs a través de Whatsapp | Cantidad de seguidores en redes Consultas enviadas/ Consultas respondidas |
| Recibir, clasificar y dar seguimiento de reclamos y sugerencias de manera digital | Crear un procedimiento de recepción y seguimiento de reclamos y sugerencias Ofrecer alternativas accesibles a través de cualquier dispositivo | Desarrollar indicadores para detectar y clasificar recurrencias | Cantidad de reclamos recibidos por gerencia |

| Objetivos específicos | Acciones realizadas ¿Qué hicimos? | Acciones a futuro ¿Qué vamos a hacer? | Indicadores |
|---|---|--|---|
| Fomentar la investigación médica | Creación del comité de Docencia e Investigación Convenios de Cooperación con Universidades e Instituciones Colaboración con CONICET | Programa de tutorías de investigación Profundizar la relación con otras instituciones educativas Nuevos proyectos de investigación | Investigaciones en Curso |
| Desarrollar la formación médica multidisciplinaria | Ateneos Multiservicio Creación y desarrollo del Programa de Formación Profesional Continua Organización de las Jornadas Anuales del Hospital de la Baxada | Formación en Gestión de Salud | Hs Ateneo / Año Hs Formación / Profesional |
| Desarrollar y cumplir el Plan de Capacitación Anual | Creación del Campus Virtual Planes de capacitación por área y servicio | Control de Cumplimiento | % de cumplimiento del Plan (hs) |
| Consolidar el sistema de Evaluación de Desempeño | Desarrollo del Sistema de Evaluación de Desempeño | Revisión Periódica | % de cumplimiento del Sistema: personal evaluado/personal total |
| Crear un programa de Residencias Médicas | Residencia en Clínica Médica Residencia en Kinesiología | Creación de nuevas residencias | Número de residencias creadas |
| Crear un programa de Prácticas de Enfermería | Convenio de prácticas curriculares de Enfermería con la UAP | Convenios con más centros de estudios | Cantidad de practicantes |

| Objetivos específicos | Acciones realizadas ¿Qué hicimos? | Acciones a futuro ¿Qué vamos a hacer? | Indicadores |
|--|---|---|--|
| Consolidar un sistema de Gestión por Procesos | Creación del sistema de gestión de documentos Procedimientos de todas las áreas de la institución Auditorías internas junto a ITAES | Acreditación de normas junto a ITAES Actualización y mantenimiento de política de calidad y de procedimientos de todas las áreas y servicios | Versiones de documentos y cumplimiento de las actualizaciones |
| Fomentar la participación de los miembros de la institución | Creación del Consejo Participativo Creación y propuesta de participación en diferentes Comités | Creación del espacio aula Cecilia Grierson para reuniones participativas Creación de nuevas instancias de participación | Reuniones de Consejo Participativo Miembros de Comités |
| Fomentar la transparencia de los procesos de compra | Desarrollo de software para control de insumos y stock Control de precios de medicamentos respecto a plataforma Alfabeta | Definición de stock crítico Sistematizar control de precios en cada procedimiento de compras Estandarizar módulo de consumo por práctica | Gasto en medicamentos a valores constantes / Número de atenciones |
| Optimizar la compra y stock de medicamentos | Contratación del soporte E-Drugs para la prescripción y solicitud de medicamentos | Implementación en todos los servicios todos los servicios del través del sistema E-Drugs | Prescripción de medicamentos de forma tradicional / Prescripción a través del sistema |
| Mantener el estado de la infraestructura hospitalaria | Conformación de equipo de Ingeniería multidisciplinario Desarrollo de Plan de Mantenimiento de Infraestructura, Sistemas y Bioingeniería | Convenio con UNER (Bioing.) para mantenimiento y calibración de equipos Cumplimiento y revisión de planes de Mantenimiento. | % cumplimiento del Programa Anual Preventivo |

+125.000
Historias Clínicas Electrónicas

128.360
Turnos asignados durante 2024

| | |
|---|------|
| Total de cirugías realizadas | 1137 |
| Total de cirugías suspendidas (por 24 hs. o más) | 38 |
| N° de pacientes internados correctamente identificados | 308 |
| Total de pases de guardia | 1098 |
| Total de actos quirúrgicos con checklist completa | 1020 |
| Egresos totales | 2447 |
| Fallecimientos totales | 134 |

