



MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RESPONSABILIDAD PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS CLÍNICOS QUIRÚRGICOS DEL HOSPITAL BASE DE CURICÓ

**MARGARITA ESTER DÍAZ CORNEJO
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Esta memoria tiene como Objetivo Principal Diseñar un Modelo de Implementación de un Centro de Responsabilidad (Unidad de Gestión Administrativa y Médica, que tiene un único responsable) para la Unidad de Equipos Clínicos Quirúrgicos del Hospital Base de Curicó, en respuesta a los requerimientos que debe cumplir esta Institución para adquirir la condición de Autogestionado en Red, por la nueva Normativa de Salud. El estudio, en pro del cumplimiento del Objetivo principal, se inicia haciendo una descripción del Sistema Hospitalario en forma global como particular, para los Centros de Costos que integrarán el Centro de Responsabilidad. Luego, para identificar el funcionamiento actual de los Centros de Costos, se realiza un Análisis Diagnóstico de la Calidad de las Atenciones Médicas Prestadas (Nº de Reclamos y Sugerencias) y de la Cantidad de Demanda Insatisfecha (Nº de Paciente en Listas de Espera), a través de Diagramas de Pareto y Diagramas Causa- Efecto. Posteriormente, se definen los elementos genéricos más trascendentes en el futuro funcionamiento de CR (Planificación Estratégica, Soporte Personas e Infraestructura, Cartera de Servicios y Control de Gestión a través de, Planificación de Producción, Pronóstico de Recursos Humanos por Regresión Lineal, junto a Consideración de RRHH y Físicos), en base a los resultados obtenidos del Diagnóstico Inicial. Como una forma de transparentar y controlar las Actividades Asistenciales Operativas, Administrativas desarrolladas por los Centros de Costos, se costean a través de Método de Costeo ABC, haciendo del Costo un indicador de control en el proceso mejora, en el que se encuentra inserto el Hospital. Finalmente para traducir lo aprendido

respecto al Sistema Hospitalario en que se desarrollará el CR, de manera de asegurar una Propuesta de Implementación sustentable, flexible a los requerimientos del Hospital Base, se utiliza el Cuadro de Mando Integral, que en sus 4 Perspectivas, recoge los factores decisivos del éxito del funcionamiento del CR. Esta herramienta permite definir Indicadores que retroalimentarán la gestión del Responsable del CR, evidenciando desviaciones respecto a los objetivos que se fijan para el CR, dando lugar a mejoramientos futuros.