

7mo Congreso de Adolescencia. 4ta Jornada Salud y Educación
"Adolescentes de hoy, Adultos de mañana: Diversidad y Desafíos.



Gestión de Servicios de Salud para Adolescentes

Dr. Enrique Berner

Jefe de Servicio de Adolescencia

Htal. Dr. Cosme Argerich. CABA

enriqueberner@gmail.com



● La **gestión o gerencia** de servicios es la forma en que los responsables de los servicios **movilizan** los **recursos** del sistema para cumplir con los **objetivos** de salud previamente acordados-

Gestión



● **Gerenciar** : Administrar cosas existentes

● **Generar**: producir estrategias para afrontar lo nuevo.

Objetivos: por qué, para qué.....

- **Facilitar** la ejecución de estrategias para mejorar la salud de los y las adolescentes.
- **Acceder** al uso adecuado de las herramientas.
- **Favorecer** la accesibilidad de los adolescentes al Sistema.

Herramientas

- Espacios Diferenciados
- Recurso Humano Capacitado
- Trabajo Interdisciplinario
- Materiales de Trabajo
- Tiempo
- Recursos Económicos

ESPACIO DIFERENCIADO



Recurso Humano Capacitado



Trabajo Interdisciplinario

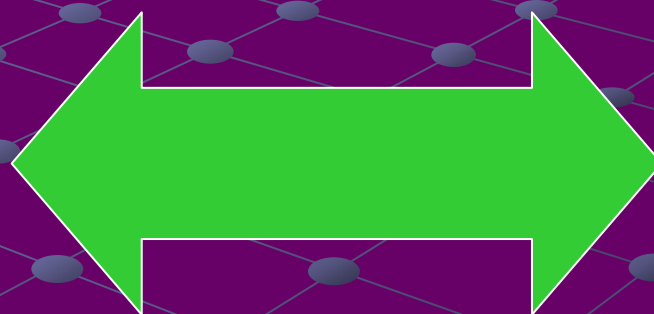


Herramientas de Trabajo

Tiempo y escucha



© Mariel Anahí Gabriela Mazzoni



Estrategia organizacional

Preguntas clave

¿qué hacemos?	MISION	actual
¿dónde queremos llegar?	VISION	futuro
¿con qué formas de trabajo contamos?	VALORES	histórico

MISION

- * Es la razón de ser de la institución.
- * Las necesidades de la sociedad (o parte de ella) que la institución cubre con sus servicios.
- * La imagen pública de la institución

Nuestra Misión



“Potenciar el desarrollo de los y las adolescentes ayuda no sólo a prevenir problemas sino también a mejorar su salud”

VISION

- * Situación futura deseada para el servicio.
- * Imágenes de realidad futura, en función de los deseos, sueños, ideales, valores y creencias que tiene la institución.
- * El camino que toma el servicio.
- * Orienta y da sentido a todas las acciones realizadas.

VALORES

- * Formas de trabajar que consideramos constructivas y eficaces dentro de nuestro servicio.
- * Las reglas y normas que describen la actitud general y las relaciones profesionales en el servicio.
- * Principios rectores que deben guiar el accionar de los miembros de un servicio. *Ética, confidencialidad, secreto profesional, no discriminación, autonomía progresiva, interés superior de las niñas, niños y adolescentes.*

Enfoque de sistemas para la gestión

los **objetivos** de un servicio se concretan

en forma **eficiente** cuando se logra

entenderlo y gestionarlo como un **sistema de**

procesos interrelacionados.

A TENER EN CUENTA.....

Proceso \neq Procedimiento

Proceso: conjunto de actividades que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados

Procedimiento: conjunto de reglas e instrucciones que determinan la forma específica de llevar a cabo una actividad

Proceso: ¿qué se hace?

Procedimiento: ¿cómo se hace?

Qué mejora la gestión orientada en procesos

- ORGANIZACIÓN
- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- TRABAJO DE EQUIPO
- LA EVALUACIÓN DEL PROCESO Y SUS RESULTADOS
- LA ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS
- LA ADECUACIÓN A LAS VARIACIONES DEL SISTEMA
- GARANTIZAR LA EFICACIA – EFICIENCIA
- LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Mejorar la seguridad del paciente
significa

Contribuir al Principio de Autonomía y
Autocuidado de los y las adolescentes.

De este modo, la **Seguridad** del Paciente se convierte en la expresión de la buena calidad de la atención y requiere del compromiso explícito del equipo directivo para transformar la cultura del servicio y para generar mecanismos especiales destinados a gestionarla.

Gestión por procesos

Ideas clave

- Se requiere **identificar** todos los tipos de *procesos* necesarios para los servicios que se brindan y orientarlos hacia lo que **es mejor para los usuarios**
- **Integrar los diversos procesos de asistencia** en un **único** flujo de trabajo, es de relevancia para **asegurar la continuidad de la atención** buscando mejores resultados, contención del riesgo y eficiencia en la organización

Todos los **procesos administrativos y de gestión**

con los que cuenta una **institución de salud** deben

diseñarse para responder con **estándares de calidad**

acorde con las exigencias, normativas y derechos de

las y los usuarios **adolescentes y jóvenes**, que se traducen en

servicios integrales eficaces y oportunos.

Estamos convencidos de que conociendo a los **adolescentes** con quienes vamos a trabajar será más **operativo y eficaz** encontrar las **respuestas de cómo hacerlo.**

NO OLVIDAR a los **PRESTADORES** ,

GARANTES del derecho a la salud de la
población.

COMPETENCIAS

PRINCIPIOS y PILARES de la GESTIÓN de la CALIDAD

ENFOQUE en PROCESOS

**ENFOQUE en SISTEMAS
para la GESTIÓN**

PLANIFICACIÓN

DERECHOS

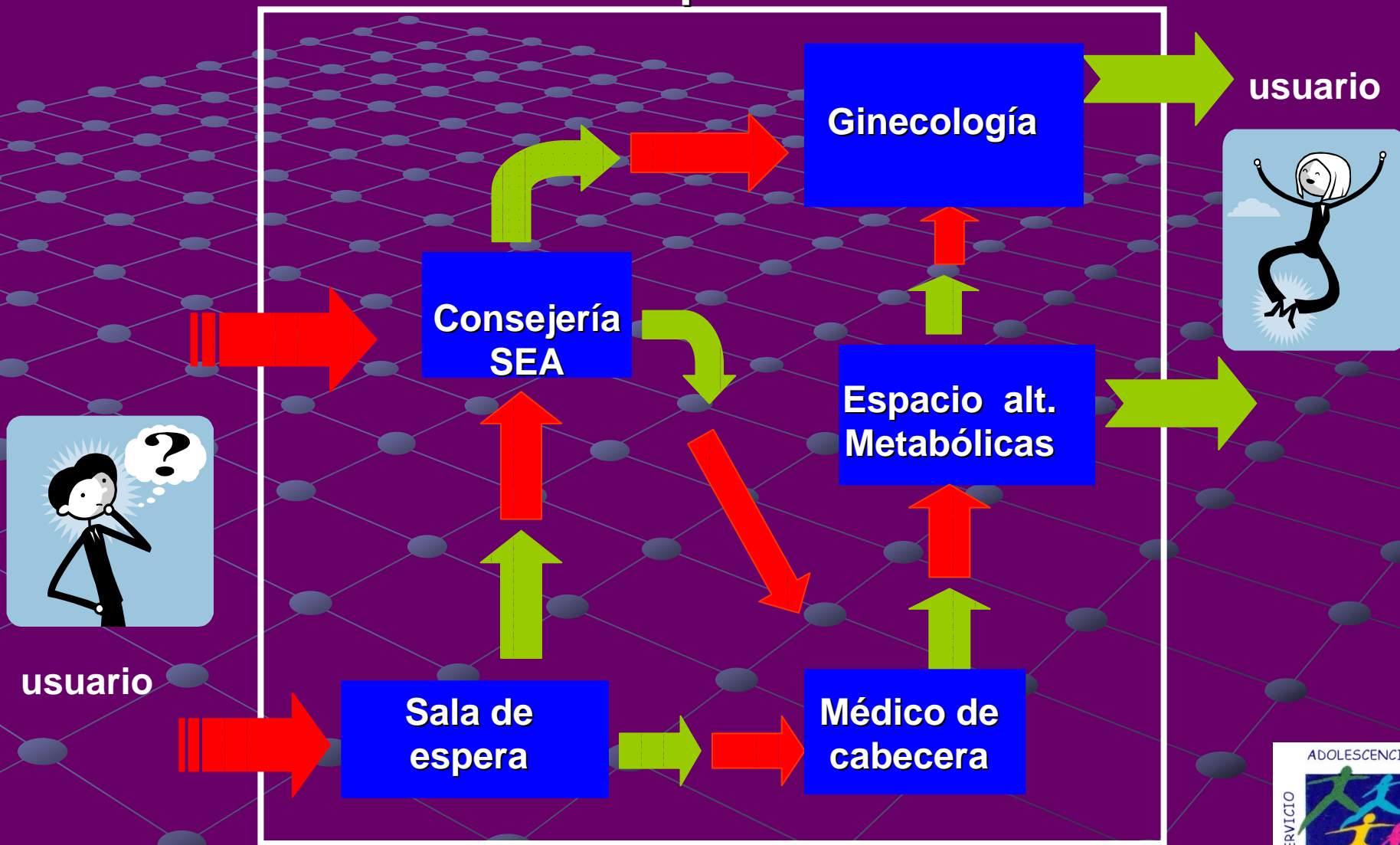
SOLIDARIDAD

EQUIDAD

ACCESIBILIDAD

El S. de Adolescencia como sistema de procesos

Hospital





CONCLUSIONES



*7mo Congreso de Adolescencia. 4ta
Jornada Salud y Educación
"Adolescentes de hoy, Adultos de mañana:
Diversidad y Desafíos.*



MUCHAS GRACIAS

ENRIQUEBERNER@GMAIL.COM

