

962588

UNIVERSIDAD NACIONAL
ANDRÉS BELLO
35613000060268

615.19
G216di
2008
c.1



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE QUÍMICA Y FARMACIA

***DISEÑO DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS E INDICADORES DE
GESTIÓN PARA EL PROGRAMA DE SALUD
MENTAL DEL SSMO***

PEDRO ANDRÉS GARCÍA BELLO

COMISIÓN CORRECTORA:

Profesor (a) Corrector: Q.F. Gabriela Prosser

Profesor(a) Corrector: Q.F. Leonardo Arriagada

Profesor(a) Corrector : Q.F. Marcelo Fernández

Santiago, 2008

RESUMEN

En la actualidad todas las organizaciones apuntan a tener un sistema de calidad competente. De ahí el concepto de Sistema de Gestión de Calidad en que se entrelazan la Gestión de recursos, la ejecución del producto o servicio, el sistema de Indicadores y la Estrategia en un ciclo continuo.

Este trabajo deriva del análisis FODA que se desarrollo en la Planificación Estratégica del SSMO proyectada para los años 2006 al 2010 y se enmarca en el canal de distribución de los medicamentos correspondientes al Programa de Salud Mental (PSM) del SSMO. Su objetivo es proponer un *Manual de Procedimientos (MP) e Indicadores de Gestión*. El MP es un aporte a la ejecución del servicio logístico mientras que los indicadores contribuyen a formar parte de la medición, el análisis y mejoramiento de los procesos que involucra dicho manual.

La metodología para la elaboración de este seminario contó de 5 etapas: I Planeación del trabajo; II- Aplicación de técnicas de investigación; III- Análisis de la información; IV- Estructuración del Manual y Confección de Indicadores de Gestión; V-Aceptación de la Información.

Tomando en consideración las estructuras organizacionales, funciones y complejidades distintas el MP e Indicadores se subdividió en 2 partes:

1-Las Unidades pertenecientes al SSMO (es decir la Unidad de Gestión Farmacéutica (UGF) y su Bodega que almacena Medicamentos del Programa de Salud Mental (PSM)).

2- Las unidades pertenecientes a los Municipios (Centros de Salud (CES) y Consultorios de Salud Mental (COSAM)) asignadas territorialmente al SSMO.

En total se confeccionaron 10 procedimientos que se realizan pero que no estan documentados, uno que no se realiza en forma homogenea, ni está documentado, pero que administrativa y legalmente resulta necesario estandarizar. A cada procedimiento se le anexo la documentación complementaria para su ejecución como; formatos, instructivos otros documentos internos y documentos externos. A su vez se confeccionaron 18 indicadores diseñados para controlar el cumplimiento de los objetivos de cada uno de ellos.