



Estrategia
2018-2021



HOSPITAL
REGIONAL DE ARICA
Doctor Juan Noé Crevani

Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani

Estrategia 2018 - 2021

Estrategia 2018 - 2021
HOSPITAL REGIONAL DE ARICA "DR. JUAN NOÉ CREVANI"

1. Misión.

“Somos el Hospital Público asistencial docente de Alta complejidad, encargados de brindar servicios de Salud para la recuperación, rehabilitación y el cuidado de las personas, permitiendo su reintegración a la Familia, el trabajo y el desarrollo de la Región de Arica y Parinacota”.

2. Visión.

“Al 2021, seremos uno de los mejores Hospitales de Chile, innovadores, valorados por las personas que reciben nuestros servicios y con funcionarios orgullosos de formar parte del Hospital Regional de Arica”.

3. Valores Organizacionales.

**Trabajo
en Equipo**

Empatía

**Vocación de
Servicio Público**

Efectividad

Respeto

Ética

Trabajo en Equipo

El éxito de nuestras acciones dependen de la contribución comprometida de todos los integrantes del Hospital Regional de Arica. Concebimos nuestro trabajo asumiendo que todos con nuestra actitud, conocimientos y experiencia, independiente de la profesión o actividad que desempeñemos, somos importantes para el funcionamiento del Hospital y tenemos el deber de entregar al equipo lo mejor de nosotros.

Creemos que todos tienen algo que decir y aportar para mejorar continuamente nuestro funcionamiento. Valoramos las opiniones constructivas, las que deben ser promovidas y respetadas por todos, construyendo juntos las iniciativas y resultados que nos demanda nuestra misión.

Trabajo en Equipo en cada una de nuestras acciones, confiando en los demás y considerando sus capacidades para lograr un mejor resultado en lo que hacemos para el Bien de las personas.

Empatía

Somos una organización pública de personas, que existe por y para las personas, debiendo desarrollar nuestras acciones percibiendo, comprendiendo y considerando los sentimientos, emociones y necesidades de los demás (compañeros y personas usuarias), poniéndonos en su lugar y desarrollando aquello que nos permita contribuir a su bienestar y desarrollo integral.

Empatía en nuestras relaciones laborales e interpersonales, con un real interés por conocer y comprender lo que el otro siente y necesita, actuando con diligencia, proactividad y consideración para contribuir al bienestar y desarrollo integral de las personas.

Vocación de Servicio Público

Nuestro trabajo lo desempeñamos con una actitud permanente de preocupación, colaboración y búsqueda del bienestar y la satisfacción de las personas que necesitan de nuestros servicios. Entendemos que somos parte del Estado, que hemos decidido ayudar al prójimo, por lo que debemos brindar nuestro máximo esfuerzo en lo que realizamos, identificando en aquellas personas que necesiten de nuestra ayuda, una oportunidad para demostrar nuestras convicciones y lo que significa ser un funcionario público.

Vocación de Servicio Público para dar respuesta comprometida a las necesidades de las personas, reafirmando con nuestra actitud y acciones la decisión de ayudar al prójimo formando parte del Estado.

Efectividad

Nuestra misión pública ayudando a las personas, nos exige desarrollar nuestras labores con eficacia y eficiencia. Trabajamos para que nuestros servicios logren el resultado que las personas necesitan, entregándolos con calidad, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

Efectividad en nuestras acciones, realizando lo que las personas necesitan, con calidad, oportunidad y cuidando el buen uso de los recursos públicos.

Respeto

Nos desempeñamos reconociendo el derecho de las personas a ser respetado y valorado como ser individual, con sus características y condiciones particulares. Nos esmeramos en lograr que nuestras relaciones interpersonales y la realización de nuestras labores funcionarias, se realicen con cordialidad, igualdad y tolerancia, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidades de las personas.

Respeto hacia los demás y nosotros mismos. Nos desempeñamos considerando los derechos, características y condiciones particulares de las personas y los propios, relacionándonos con cordialidad, escucha activa, asertividad y tolerancia para lograr cumplir con nuestra misión.

Ética.

Somos una organización pública responsable de ayudar a las personas, actuamos con transparencia, honradez y veracidad. Nos preocupamos por mantener un desempeño íntegro, basando nuestras decisiones, acciones y relaciones en la búsqueda del bien común, orientando el esfuerzo personal y colectivo, al cumplimiento de nuestra misión y su impacto positivo en la vida de las personas.

Ética en nuestro trabajo, buscando siempre el Bien común con transparencia, honradez, veracidad y proactividad.

Matriz resumen de Valores Organizacionales

Trabajo en Equipo en cada una de nuestras acciones, confiando en los demás y considerando sus capacidades para lograr un mejor resultado en lo que hacemos para el Bien de las personas.

Empatía en nuestras relaciones laborales e interpersonales, con un real interés por conocer y comprender lo que el otro siente y necesita, actuando con diligencia, proactividad y consideración para contribuir al bienestar y desarrollo integral de las personas.

Vocación de Servicio Público para dar respuesta comprometida a las necesidades de las personas, reafirmando con nuestra actitud y acciones la decisión de ayudar al prójimo formando parte del Estado.

Efectividad en nuestras acciones, realizando lo que las personas necesitan, con calidad, oportunidad y cuidando el buen uso de los recursos públicos.

Respeto hacia los demás y nosotros mismos. Nos desempeñamos considerando los derechos, características y condiciones particulares de las personas y los propios, relacionándonos con cordialidad, escucha activa, asertividad y tolerancia para lograr cumplir con nuestra misión.

Ética en nuestro trabajo, buscando siempre el Bien común con transparencia, honradez, veracidad y proactividad.

4. Modelo de Negocio Canvas y propuesta de Valor público.

Alianzas claves	Actividades clave	Propuesta de Valor Público	Relación con el cliente	Segmentación de mercado
<p>Servicio de Salud Arica.</p> <p>Seremi de Salud.</p> <p>Dirección de Salud Municipal.</p> <p>Cenabast.</p> <p>Universidad de Tarapacá.</p> <p>Universidad Santo Tomás.</p> <p>Inacap.</p> <p>Gobierno Regional de Arica y Parinacota.</p>	<p>Servicios eficientes de atención Cerrada (Atención clínica en Hospitalización y Servicios Quirúrgicos), servicios de atención de Emergencia y servicios de Atención Ambulatoria.</p> <p>Servicios eficientes y oportunos de Apoyo Diagnóstico, Terapéutico, Logísticos y operacionales.</p> <p>Gestión clínica y control de procesos.</p> <p>Gestión de la información y el conocimiento.</p>	<p>Recuperar, rehabilitar y cuidar a las personas, para su reintegración a la Familia, el trabajo y el desarrollo de la Región de Arica y Parinacota.</p>	<p>Directa:</p> <p>Personal y Telefónica.</p> <p>Indirecta:</p> <p>Página Web Institucional.</p>	<p>Beneficiarios del Fondo Nacional de Salud que demandan servicios de atención cerrada, abierta y de emergencia en la Región de Arica y Parinacota.</p> <p>Personas No Beneficiarias del fondo nacional de salud que demandan atención particular.</p>
<p>Contraloría Regional Arica y Parinacota.</p> <p>Poder judicial.</p>	<p>Recursos clave</p> <p>Recursos Humanos:</p> <p>Profesionales y Técnicos clínicos y no clínicos, personal administrativo y auxiliar.</p> <p>Recursos físicos:</p> <p>Camas de Hospitalización, Pabellones Quirúrgicos, Boxes de Atención, Equipos clínicos Diagnósticos y Terapéuticos, Equipos de soporte Operacional.</p>		<p>Canales de distribución</p> <p>Directa:</p> <p>Presencial en dependencias del establecimiento.</p> <p>Servicios domiciliarios.</p> <p>Indirecta:</p> <p>Página Web Institucional.</p>	

	<p>Recursos Financieros:</p> <p>Capacidades Financieras suficientes para mantener la operación y proyección Hospitalaria (pagos por concepto de gastos en personal, Bienes y servicios de consumo, inversiones en activos de reposición y adquisición de activos.</p>			
<p style="text-align: center;">Estructura de costos (*)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gastos en personal: \$MM 25.392 (62%) <ul style="list-style-type: none"> Personal Titular: 39% Personal Contrata: 52% Otras remuneraciones: 9% - Gastos en Bienes y servicios de consumo: \$MM 15.200 (37%) <ul style="list-style-type: none"> Materiales de Uso o Consumo: 65% Otros Gastos en Bienes y servicios: 19% Alimentos y Bebidas: 5% Servicios Básicos: 3% Mantenimiento y reparaciones: 3% Servicios Generales: 2% Textiles: 1% Arriendos: 1% - Adquisición de activos no Financieros: \$MM 81 (0.19%) - Servicio de la deuda: \$MM 290 (0.7%) <p>*2016.</p>		<p style="text-align: center;">Fuente de ingresos (*)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transferencias corrientes: MM\$ 37.387 (91%) <ul style="list-style-type: none"> Fondos APS: MM\$ 378 (0.9%) PPV: MM\$ 15.193 (37%) PPI: MM\$ 21.330 (52%) Subsecretaria de Salud pública: MM\$ 484 (1%) - Ingresos propios percibidos: MM\$ 3.606 (9%) <ul style="list-style-type: none"> De operación: MM\$ 2.318 (6%) Reembolsos Licencias médicas: MM\$ 983 (2%) De años anteriores: MM\$ 305 (1%) 		

5. Factores Clave del éxito

Factor clave del éxito	Descripción
Liderazgo Directivo	El logro de los Objetivos y metas que nos hemos propuesto dependerá del nivel de compromiso y Liderazgo del Equipo Directivo y sus integrantes.
Liderazgo de las Jefaturas	El compromiso, responsabilidad y Liderazgo de las Jefaturas son una prioridad para el despliegue de la estrategia y el cumplimiento de resultados.
Compromiso de los funcionarios	Los funcionarios como el elemento estratégico más relevante, son los encargados del cumplimiento y desarrollo de las acciones necesarias para dar respuesta a lo planificado, por lo que contar con su compromiso es indispensable.
Competencias técnicas y relacionales de los funcionarios	Como organización de servicios de Salud, el cumplimiento de nuestra Misión demanda contar con funcionarios competentes técnicamente, y con un nivel elevado de competencias relacionales.
Gestión de la información y el conocimiento	El establecimiento deberá contar con la capacidad de captura, almacenamiento, análisis y entrega de información clínica y administrativa que le permita proporcionar información suficiente y oportuna para la toma de decisiones y el control de gestión.
Recursos Financieros	Gestionar la disponibilidad de recursos Financieros en el establecimiento para el desarrollo de la operación diaria y el impulso de iniciativas de gestión para el logro de las metas y objetivos propuestos.
Comunicación	La necesidad de establecer la comunicación como un elemento estratégico es prioritario para la gestión de lo planificado y el cumplimiento de sus metas, por lo que se demanda un diseño comunicacional y su respeto por toda la organización.

6. Agenda de cambio

DE	A
Acción reactiva.	Acción Planificada.
Trabajo diario sin sentido Valórico.	Valorar nuestro rol en la sociedad.
Insularidad.	Trabajo en Equipo.
Desconocimiento de Metas Organizacionales.	Participación activa en el cumplimiento de metas.
Conducta defensiva y reactiva frente al usuario.	Conducta acogedora frente al usuario.
Procesos Burocráticos.	Procesos simplificados.
Falta de comunicación.	Comunicación como elemento prioritario.
Falta de reconocimiento y motivación por el buen desempeño.	Reconocimiento organizacional al Desempeño destacado.
Trabajo sin retroalimentación.	Gestión del Desempeño funcionario.
Desconfianza organizacional.	Confianza Organizacional.
Gestión sin información.	Información como prioridad.

7. Políticas Organizacionales

a. Política de Valor Público

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, como organismo público de salud, entiende su rol al servicio de las personas, reconociendo que una gestión pública de calidad impacta directamente en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos y ciudadanas de la Región de Arica y Parinacota.

Los integrantes de la Organización están al servicio de las personas, como integrantes del servicio público que somos, debiendo velar por un desempeño en el ejercicio de sus funciones, que sea eficaz, eficiente, responsable, motivado, innovador y probo.

b. Política de Recursos Humanos

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, considera a sus funcionarios como el recurso estratégico más importante de la organización.

Promueve el desarrollo de las personas que forman parte de su organización, independiente de su condición contractual, antigüedad y/o responsabilidad a nivel intrahospitalario, considerándolos colaboradores indispensables en el objetivo de brindar servicios de excelencia a la comunidad, mereciendo un trato respetuoso y sin discriminación en el establecimiento, en un entorno seguro y con un clima laboral que estimule su desarrollo personal, profesional y familiar.

c. Política de Gestión Clínica

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, reconoce su rol como establecimiento Hospitalario de Alta complejidad responsable de ejecutar las acciones de salud que demande la población usuaria de la Región de Arica y Parinacota. Debiendo velar por el uso eficiente de los recursos disponibles, resguardando el cuidado de las personas en la entrega de los servicios, cautelando la formación continua de sus recursos clínicos (conforme el avance de la ciencia y la Tecnología), la mejora continua de los procesos asistenciales (incluyendo la progresiva integración de Tecnologías de información y comunicaciones) y el control del desempeño asistencial.

d. Política de Gestión Administrativa

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, promueve una gestión Administrativa eficaz, eficiente y moderna, que le permita brindar las mejores condiciones para el desempeño y cumplimiento de metas de las áreas asistenciales, posicionando la gestión de las personas, la información y la Tecnología, la mejora continua de los procesos, la investigación y la gestión operativa como sus pilares fundamentales.

e. Política de gestión de Calidad y Seguridad del paciente.

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, promueve una atención de Salud Segura, Acogedora y de Calidad al usuario, estableciendo como bases para el desarrollo de las acciones clínicas y administrativas entregadas a la comunidad, la Seguridad, el mejoramiento continuo de los procesos y la Satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente, de tal forma de orientar sus recursos y esfuerzos colectivos para convertirnos en un Hospital Público de excelencia, Acogedor cuando necesiten nuestros servicios y de Calidad cuando los entreguemos, con el usuario como centro de las labores de sus integrantes.

f. Política de Gestión Financiera

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, reconoce su responsabilidad en la Administración de una gran cantidad de recursos Financieros proporcionados por el Estado para brindar servicios de salud a las personas, por lo que deberá implementar las acciones que permitan activa, continua y responsablemente resguardar el uso eficiente de estos recursos, en un contexto de austeridad y de decisiones basadas en la mejor relación costo beneficio de las mismas, cautelando en todo momento contar con un estado Financiero que permita la continuidad, evolución y mejora de la calidad de los servicios brindados a la comunidad.

Considerando la evolución ascendente del gasto en Salud en el establecimiento, así como las proyecciones en cuanto a las necesidades de inversión que se demandan en la actualidad y en el futuro, el Hospital Regional de Arica deberá implementar todas las acciones que le permitan acceder a recursos públicos adicionales a nivel sectorial, intersectorial y/o regional, evaluando incluso la búsqueda de alianzas público privadas que permitan la obtención de mayores recursos para la implementación de más y mejores servicios para las personas de la Región de Arica y Parinacota.

g. Política y plan de inversiones

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, reconoce la necesidad de mantener de manera centralizada, coordinada y priorizada las necesidades de inversión en Bienes e infraestructura, la que responderá ineludiblemente a las necesidades debidamente identificadas, justificadas y priorizadas de acuerdo a las necesidades de reposición, comportamiento de la demanda epidemiológico y/o asistencial de la Región o la imperiosa necesidad de mejorar las condiciones de desempeño laboral, debiendo realizar todas las acciones que permitan ejecutar oportunamente los recursos presupuestarios disponibles y/o acceder a las fuentes de Financiamiento disponibles a nivel nacional.

h. Política y plan de acción de mejoramiento de los índices de satisfacción usuaria

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, concibe su existencia por y para las personas que demandan sus servicios, asumiendo que la recuperación, rehabilitación y cuidados de los mismos son nuestra prioridad, en un contexto que demanda satisfacer sus necesidades y expectativas. Para conseguirlo, el establecimiento deberá mantener una gestión activa en la búsqueda de la opinión de los usuarios, gestionar su satisfacción, un trabajo en equipo con los representantes de la sociedad civil, la toma de decisiones basadas en el Bien común y una gestión orientada a respetar las opiniones y sugerencias, cumpliendo los compromisos acordados con las personas de la región de Arica y Parinacota.

i. Política de recaudación de ingresos de operación y otros ingresos

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, identifica en la gestión de ingresos propios una opción prioritaria de Financiamiento, que permite obtener y/o recuperar recursos adicionales a los proporcionados por el Estado, los que contribuyen a financiar los Bienes y servicios para todos los usuarios del establecimiento, al tiempo que pueden permitir el financiamiento de mejoras que beneficiarán a toda la comunidad Hospitalaria (usuarios internos y externos). El establecimiento debe diseñar, implementar y mejorar continuamente los procesos que le permitan generar recursos adicionales, considerando que el éxito de estas acciones van en directo Beneficio de los usuarios del establecimiento.

j. Política y plan de actividades de auditoría interna

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, reconoce en el control de su funcionamiento y desempeño una función esencial para resguardar el desarrollo de su misión y el cumplimiento de las metas institucionales, valorando el desarrollo de los análisis e investigaciones que permitan la revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada y/o en desarrollo.

Los funcionarios del Hospital Regional de Arica, reconocen el valor de la auditoría para el funcionamiento del establecimiento, debiendo respetar, contribuir y mejorar las debilidades identificadas como parte de su función.

k. Sistemas de planificación y control de gestión

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, considera la Planificación como el elemento básico para una gestión clínica y administrativa adecuada del establecimiento, siendo la base para guiar el desempeño y evaluación funcionaria e institucional. Esta será considerada y ejecutada por los niveles Estratégicos, Tácticos y operativos del establecimiento.

Todas las iniciativas de mejora e implementación de nuevos procesos, servicios o proyectos demandarán una Planificación para su consideración organizacional.

Para conocer, analizar y corregir el desempeño del Hospital Regional de Arica, se mantendrá un sistema de control de Gestión que proporcionará información continua, confiable y suficiente para la Toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización.

l. Política de gestión del conocimiento, la información y TIC ´S

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, reconoce en el conocimiento un capital indispensable para la gestión Hospitalaria.

El establecimiento considera el proceso de Gestión de la información (captura, procesamiento, almacenamiento, análisis y disposición de la información para la acción) como un proceso prioritario a nivel Transversal.

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, considera a las Tecnologías de la información y las comunicaciones como una herramienta esencial en el desempeño clínico, administrativo y de gestión con el usuario, siendo deber del establecimiento integrar progresivamente más y mejores herramientas que permitan mejorar la gestión, incentivar la innovación y la satisfacción usuaria.

m. Política de gestión Ambiental y Eficiencia Energética

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani” asume que como establecimiento Hospitalario su funcionamiento impacta en el medio ambiente, debiendo asumir un rol responsable y activo en reducir el daño que el establecimiento genera al medio ambiente.

Nos comprometemos a desarrollar nuestros servicios de manera sustentable, siguiendo los objetivos y metas propuestas por la Agenda Global para Hospitales verdes y saludables.

n. Política de gestión de Emergencias y respuesta a desastres

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, inserto en la realidad de nuestro país, debe estar preparado para dar respuesta antes, durante y posterior a la ocurrencia de emergencias y desastres, manteniendo una planificación, organización y preparación que se preocupe de la seguridad de usuarios y funcionarios, así como de resguardar la operación hospitalaria post emergencia para brindar los servicios de salud que se demanden.

o. Política Comunicacional

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, promueve una comunicación transparente, activa e inteligente con la comunidad, informando nuestro quehacer, los resultados institucionales y nuestros motivos de orgullo.

A nivel interno, el establecimiento posiciona las comunicaciones como un acto de relevancia estratégica para el desarrollo de su misión y el cumplimiento de los objetivos. Debe lograr la difusión de la información a través de todos los niveles y personas de la organización, definiendo las vías de comunicación formal establecidas, promoviendo un entorno de comunicación interpersonal abierto y respetuoso, utilizando las comunicaciones para resaltar nuestros motivos de orgullo y transparentar nuestras problemáticas.

p. Política Docente Asistencial

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, se define como un establecimiento asistencial docente, buscando alianzas de colaboración que permitan la formación de capital humano, la mejora de los procesos asistenciales y Administrativos, así como el acceso a capacitación, investigación e información actualizada que logren brindar una atención moderna y con la mejor evidencia posible a los usuarios.

q. Política de transparencia y rendición de cuentas

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, reconoce en la función pública la necesidad de Transparencia en sus actos, decisiones y resultados, demandando del establecimiento y sus funcionarios, el deber de ejecutar sus acciones con plena Transparencia, utilizando los mecanismos legalmente establecidos, así como debiendo rendir cuentas de su desempeño a la comunidad y los usuarios internos.

h. Política de reducción de la Burocracia y simplificación de la gestión

El Hospital Regional de Arica “Dr. Juan Noé Crevani”, promueve la reducción de la Burocracia, posicionando la satisfacción usuaria y el uso eficiente de los recursos como prioridad en la Gestión institucional. Nuestros procesos y gestión en general, deberán resguardar en su desarrollo y ejecución, la simplificación administrativa buscando la eficacia y eficiencia en todo acto y decisión.

8. Objetivos Estratégicos

Número	Objetivo Estratégico	Expresión resumen
OE 1	Lograr el uso eficiente y seguro de los Recursos públicos disponibles para el funcionamiento del Hospital Regional de Arica "Dr. Juan Noé Crevani".	Usar bien nuestros recursos para la atención de la personas.
OE 2	Impulsar el desarrollo de nuevos servicios y capacidades para dar respuesta a las necesidades de las personas de la Región de Arica y Parinacota.	Impulsar el desarrollo de los servicios y capacidades que la Región de Arica y Parinacota necesita.
OE 3	Fortalecer la comunicación y relación con los usuarios, buscando mejorar el uso de nuestros servicios y la satisfacción de las personas con su Hospital Regional.	Hospital Amigo.
OE 4	Lograr que los funcionarios reconozcan al Hospital Regional de Arica como un buen lugar para trabajar.	Hospital Regional de Arica, un buen lugar para trabajar.
OE 5	Impulsar la innovación, el uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, posicionando el valor de la información como prioridad institucional.	Innovar y usar la información para una mejor Gestión.
OE 6	Desarrollar la relación asistencial docente generando beneficios en la calidad de los servicios brindados y contribuyendo a la formación en salud de las personas.	Alianzas para una mejor atención de nuestros usuarios, contribuyendo al desarrollo de las personas.
OE 7	Implementar mejoras en la relación con la Red asistencial y los grupos de interés regionales, propiciando la continuidad, calidad, oportunidad y evolución de la atención de salud de la Región de Arica y Parinacota.	Nuestro Hospital como integrante activo y relevante de la Región de Arica y Parinacota.
OE 8	Desarrollar nuestros servicios resguardando el cuidado del medio ambiente y haciendo uso eficiente de la Energía.	Hospital Verde y Saludable.

9. Objetivos Estratégicos (Gráfica Institucional)



Usar bien nuestros recursos para la atención de la personas.



Impulsar el desarrollo de los servicios y capacidades que la Región de Arica y Parinacota necesita.



Hospital Amigo.



Hospital Regional de Arica, un buen lugar para trabajar.



Innovar y usar la información para una mejor Gestión.



Alianzas para una mejor atención de nuestros usuarios, contribuyendo al desarrollo de las personas.



Nuestro Hospital como integrante activo y relevante de la Región de Arica y Parinacota.



Hospital Verde y Saludable.

10. Despliegue Estrategia 2018 - 2021



OE1 Usar bien nuestros recursos para la atención de la personas: Lograr el uso eficiente y seguro de los Recursos públicos disponibles para el funcionamiento del Hospital Regional de Arica "Dr. Juan Noé Crevani".

- a) **Conocer, distribuir y controlar el uso de los recursos clínicos disponibles:** Posicionando la programación médica y no médica y su seguimiento como una prioridad Institucional, evidenciando con objetividad las Brechas de capacidades operativas para la atención de las personas.
- b) **Mejorar la gestión, control y resultados del servicio de emergencia:** Desarrollando una revisión y/o reingeniería del proceso de atención de emergencia, utilizando en su análisis y mejoras la mejor evidencia nacional e internacional disponible, implementando un monitoreo continuo del comportamiento operacional y mejorando los resultados del proceso para el bienestar de las personas.
- c) **Mejorar la gestión, control y resultados de la modalidad de atención cerrada:** Implementando una unidad de Gestión clínica Hospitalaria, desarrollando una revisión y/o reingeniería de los procesos clave de la modalidad de Atención Cerrada (Proceso de Hospitalización, Gestión de Interconsultas, Residencias médicas, Hospitalización Domiciliaria, Gestión de la demanda Quirúrgica, Gestión de la Tabla Quirúrgica, Cirugía Mayor Ambulatoria, Protocolización de la atención), siguiendo modelos que presenten evidencia de éxito, potenciando las habilidades de gestión, estrategia operativa y manejo de información de las Jefaturas y evaluando su desempeño conforme a los resultados obtenidos.
- d) **Mejorar la gestión, control y resultados de la modalidad de atención ambulatoria:** Efectuando un control y gestiones permanentes sobre la producción asistencial, administración de la programación de recursos clínicos, estabilidad de las agendas clínicas, gestión de la asistencia de usuarios e implementación y control de la contrarreferencia.
- e) **Gestionar de manera centralizada y priorizada las lista de espera de atención:** Implementando y administrando de manera centralizada las bases de información de las Listas de espera (Consulta nueva de especialidad, controles, Procedimientos, Quirúrgicas y Quirúrgicas de Alta Complejidad), promoviendo el monitoreo y control desde la alta Dirección del establecimiento y demandando su resolución a los equipos clínicos conforme a las metas Ministeriales establecidas.
- f) **Resguardar el desarrollo seguro de los servicios de salud:** Manteniendo la condición de Hospital Acreditado, manteniendo la condición de cumplimiento de la norma Técnica N°124,

progresando en las iniciativas del Programa nacional contra la resistencia a los antimicrobianos, mejorando progresivamente los indicadores de Seguridad y comunicando sus resultados.

- g) **Implementar la gestión por Centros de responsabilidad:** Implementando un modelo de Gestión que permita la definición de acuerdos de desempeño con las jefaturas, la retroalimentación activa del comportamiento productivo y Financiero de las Unidades Clínicas, propiciando el conocimiento y la Toma oportuna de decisiones a nivel operativo.
- h) **Mejorar los procesos de compra pública y gestión logística del establecimiento:** Desarrollando un análisis y mejora continua de los procesos de adquisición de Bienes y servicios, implementando la administración de contratos como prioridad institucional e integrando los mejores procesos y tecnologías para una gestión logística moderna, eficiente y confiable.
- i) **Posicionar la generación y recuperación de ingresos propios como una prioridad institucional:** Efectuando las gestiones que permitan optimizar el registro y control de prestaciones otorgadas a los usuarios, impulsando un proceso de recaudación ágil, eficiente y confiable, así como un proceso de cobranza para la recuperación de deudas (por servicios brindados y licencias médicas) eficaz, permanente y exitoso.



OE2 Impulsar el desarrollo de los servicios y capacidades que la región de Arica y Parinacota necesita: Desarrollar nuevos servicios y capacidades para dar respuesta a las necesidades de las personas de la Región de Arica y Parinacota.

- a) **Implementar y mantener un diagnóstico de la demanda asistencial, comportamiento epidemiológico y resultados del establecimiento:** Disponiendo de la información suficiente y oportuna que permita la Toma de decisiones asistenciales, así como la implementación de nuevos servicios y capacidades.
- b) **Impulsar el desarrollo de un modelo integral de atención del Cáncer:** Diseñando, formalizando e implementando un modelo de servicio que identifique, consolide y coordine el conjunto de necesidades clínicas y de apoyo demandadas por las personas afectadas por Cáncer, estableciendo al Hospital como referente macrozonal de la materia e impulsando las instancias que permitan posicionar la temática como prioridad regional.
- c) **Impulsar la implementación de Tecnología Diagnóstica y Terapéutica avanzada que demanda la Región de Arica y Parinacota:** Desarrollando las gestiones que permitan dotar al establecimiento de un Resonador Nuclear Magnético, servicio Diagnóstico terapéutico Endovascular y Procedimientos Endoscópicos.
- d) **Impulsar la resolución transversal de la patología quirúrgica, mediante cirugía mínimamente invasiva, reforzando además el modelo de cirugía mayor ambulatoria:** Estimulando la integración progresiva de la cirugía mínimamente invasiva en las diferentes especialidades quirúrgicas (capacitando y proporcionando los medios necesarios) y desarrollando un modelo de gestión que estimule la resolución Quirúrgica en la modalidad de Cirugía Mayor Ambulatoria como la primera opción.
- e) **Gestionar el desarrollo e implementación de una unidad hospitalaria de cuidados intensivos psiquiátricos infanto adolescente (UHCIP):** Efectuando las gestiones necesarias con el gestor de la Red Asistencial (o las autoridades que correspondan) permitiendo dotar al establecimiento de una unidad Hospitalaria que brinde servicios Psiquiátricos infanto adolescentes a los usuarios de la región.
- f) **Explorar, analizar e implementar dispositivos o consultas de control de la demanda de consultas de especialidad prioritarias:** Explorando soluciones que permitan el desarrollo de consultas profesionales y/o de especialistas, con el propósito de desarrollar un control clínico de la demanda de especialidad, y mejorar el conocimiento de los profesionales que demandan la atención de especialidad.

- g) **Impulsar el desarrollo de un modelo de atención neurológica integral:** Desarrollando un Equipo de Atención Neurológica transdisciplinario, que incluya la Unidad de ataque Cerebrovascular y Equipo de Rehabilitación ACV.
- h) **Impulsar iniciativas que permitan contribuir a reducir la morbilidad, discapacidad y mortalidad prematura por enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, diabetes mellitus, enfermedad renal crónica, Hepatitis y enfermedad respiratoria crónica:** Conforme a los desafíos establecidos en la Estrategia nacional de salud, analizando el estado de situación actual de las personas que demandan nuestros servicios, y a partir de lo anterior, implementando iniciativas que ayuden a mejorar su salud cumpliendo nuestra misión.
- i) **Impulsar el desarrollo del modelo de atención integral de niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales de atención:** Considerando a los niños como uno de los grupos de interés relevantes para el establecimiento, desarrollar un modelo de atención diferenciado a los niños que tienen o están en riesgo de presentar una enfermedad crónica de tipo físico, del desarrollo, conductual o emocional, y que además requieren mayor utilización de los servicios en salud que el general de los niños.
- j) **Fortalecer la capacidad de organización, Bienes disponibles y respuesta del establecimiento frente a emergencias y desastres:** Posicionando esta temática como prioridad organizacional y regional, y desarrollando las acciones que permitan normar, implementar y entrenar una respuesta institucional organizada, lógica y eficiente frente a una emergencia y/o desastre.



OE3 Hospital Amigo: Fortalecer la comunicación y relación con los usuarios, buscando mejorar el uso de nuestros servicios y la satisfacción de las personas con su Hospital Regional.

- a) **Estrategia de comunicación al usuario:** Diseñando e implementando una estrategia comunicacional Institucional de carácter Transversal, estandarizada, multicanal y permanente que posicione el establecimiento, sus servicios, procesos, iniciativas y resultados en las personas usuarias del Hospital Regional de Arica.
- b) **Impulsar el uso de las tecnologías de la información y los medios gráficos disponibles para una mejor comunicación con los usuarios:** Desarrollando gráfica institucional estandarizada, una página Web institucional como medio de comunicación y gestión activa con el usuario, logrando la implementación de un circuito cerrado de Televisión e impulsando el desarrollo de aplicaciones móviles.
- c) **Mantener la condición de cumplimiento de las medidas para certificar como Hospital Amigo:** Ejecutando, monitorizando, mejorando y comunicando los elementos demandados por el modelo ministerial Hospital Amigo.
- d) **Evaluar, analizar, implementar y/o mejorar los canales de relación con las personas usuarias:** Desarrollando un análisis crítico de los canales de relación directa e indirecta disponibles e implementando las acciones que permitan mejorar la experiencia de servicio de las personas.
- e) **Lograr la certificación del establecimiento como Hospital Amigo de la Madre y el niño:** Ejecutando las acciones de formación, desarrollo, implementación y evaluación de los requisitos establecidos por el modelo, contribuyendo a la salud pública y consiguiendo la certificación correspondiente.
- f) **Lograr el sello chile inclusivo,** explorando con el servicio nacional de la Discapacidad la factibilidad de ejecutar las acciones demandadas por este sello gubernamental, para certificar nuestro compromiso y preocupación por la inclusión y consideración de las personas con discapacidad.
- g) **Desarrollar, mantener y/o reimpulsar iniciativas de buen trato a las personas usuarias, incluyendo modelo de humanización del trato:** Reforzando las estrategias vigentes, así como desarrollando acciones concretas, comunicables y medibles que permitan mejorar la satisfacción usuaria, así como postular a conseguir el sello Buen Trato.

- h) **Mantener un monitoreo continuo y gestión sobre la satisfacción de las personas:** Implementando encuestas de satisfacción usuaria en todas las modalidades de atención (incluyendo control de calidad de servicio al alta), instaurando el control directo de las Jefaturas sobre la calidad de servicio, implementando retroalimentación continua de los resultados obtenidos y ejecutando las acciones que permitan mejorar los resultados.
- i) **Explorar, desarrollar e implementar servicios diferenciados para adultos mayores, niños, discapacitados, pueblos originarios (salud intercultural) y migrantes:** Levantando con representantes de los grupos definidos su percepción, visión y necesidades del establecimiento, considerando sus demandas y efectuando aquellas acciones que nos permitan brindarles un mejor servicio.
- j) **Fortalecer la participación ciudadana del establecimiento:** Gestionando la activa participación del Consejo consultivo de usuarios en la implementación, el control y consecución de las metas establecidas, participando en actividades comunitarias que permitan posicionar el establecimiento, actualizar información y conocer la opinión de las personas. Impulsando el desarrollo de corporaciones que apoyen la gestión y el acceso a recursos que permitan la evolución de los servicios e iniciativas institucionales.
- k) **Desarrollar conocimiento intrahospitalario transversal de los servicios, ubicación y procesos de atención del establecimiento:** Generando conocimiento y medios que permitan la coordinación de servicios en el establecimiento y la orientación de las personas durante su atención.
- l) **Estimular las expresiones artísticas y/o culturales en el Hospital Regional de Arica:** Posicionando al establecimiento como un espacio público que facilite la expresión artística y cultural, contribuyendo a la creación de un espacio amigable, cercano y estimulante para las personas usuarias y funcionarias.



OE4 HOSPITAL REGIONAL DE ARICA, UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR: Lograr que los funcionarios reconozcan al Hospital Regional de Arica como un buen lugar para trabajar.

- a) **Impulsar el levantamiento de información, análisis y gestión sobre la satisfacción de los funcionarios, sus niveles de confianza y riegos psico-sociales:** Mediante el desarrollo de un trabajo sistemático, estandarizado y activo de levantamiento de información, análisis de datos, retroalimentación e intervención para mejorar progresivamente los resultados obtenidos.
- b) **Explorar, diseñar e implementar un modelo de gestión institucional que permita contribuir a la construcción del establecimiento como un buen lugar para trabajar:** Seleccionando, desarrollando e implementando un modelo organizacional de gestión de las personas del tipo Gestión de la Felicidad, Modelo Great Place to work u otro, estimulando y gestionando la camaradería, la confianza y el orgullo de los funcionarios.
- c) **Diseñar, implementar y monitorizar el desarrollo del subproceso ingreso del ciclo de vida laboral de manera inteligente, respetuosa y acogedor:** Preocupándonos por un reclutamiento, recepción, inducción y orientación inteligente que permita a los funcionarios que ingresan al establecimiento sentirse acogidos y comprometidos con el establecimiento.
- d) **Gestionar el desempeño de nuestros funcionarios:** Implementando una gestión activa del desempeño y las calificaciones, como medio para mejorar el compromiso y responsabilidad funcionaria, obteniendo los resultados personales que se demandan a nivel organizacional.
- e) **Diseñar e implementar un proceso de desvinculación y acompañamiento de nuestros funcionarios acogidos al retiro voluntario:** Preocupándonos por el Bienestar Biopsicosocial de nuestros funcionarios, acompañándolos y brindando ayuda cuando necesiten de nuestros servicios una vez jubilados.
- f) **Gestionar el liderazgo de las Jefaturas:** Proporcionando las herramientas teóricas prácticas, así como las directrices adecuadas, que les permitan a las Jefaturas liderar y lograr equipos eficientes, seguros, motivados y comprometidos.
- g) **Gestionar el Buen trato, el reconocimiento funcionario y de las unidades destacadas:** Promoviendo el Buen trato interpersonal, desarrollando e implementando iniciativas de reconocimiento institucional a los funcionarios y unidades que se destaquen por el cumplimiento de sus metas y/o la propuesta de iniciativas que mejoren el servicio a las personas y los procesos institucionales.

- h) **Salud funcionaria:** Informando a nuestros funcionarios respecto al estado de salud de la población, promoviendo estilos de vida saludable, implementando de manera efectiva el “Programa Trabajar con Calidad de Vida” (Senda) y colaborando en la atención y el cuidado de nuestros funcionarios enfermos (salud común y ocupacional).
- i) **Gestión de la higiene y seguridad en el trabajo:** Desarrollando proactivamente las acciones que permitan contar con una planificación, organización y cumplimiento de las medidas que permitan resguardar las condiciones de seguridad e higiene ocupacional. Del mismo modo, mantener un continuo control de cumplimiento y calidad de servicio del organismo administrador de la Ley N°16.744.
- j) **Seguridad funcionaria:** Desarrollando los análisis y acciones necesarias para aumentar los niveles de seguridad de los funcionarios y sus bienes personales en el desempeño de sus funciones en el establecimiento, mejorando el control de los accesos e implementando medios para cautelar la integridad física y psicológica de los funcionarios.
- k) **Conciliación Trabajo – Familia:** Promoviendo la instauración de una política que permita resguardar el cumplimiento de los compromisos familiares esenciales (utilizando las opciones legales disponibles), así como desarrollando las actividades que permitan acercar y vincular la Familia de los funcionarios con su Hospital Regional de Arica.
- l) **Gestionar las necesidades de personas para el funcionamiento de nuestro Hospital:** Explorando desde lo objetivo las necesidades reales de recursos humanos para el desempeño correcto del establecimiento y proyectando a futuro las necesidades de reclutamiento y formación de especialistas.
- m) **Generar propósito y orgullo en los funcionarios, implementando una estrategia de comunicación activa:** Elaborando e implementando un conjunto organizado, sistemático e inteligente de acciones y/o herramientas comunicacionales que permitan resaltar lo bueno y el impacto positivo de nuestras acciones en las personas, la difusión de los Objetivos y Metas organizacionales, el conocimiento de nuevas iniciativas implementadas, así como estimular la participación y presentar los resultados obtenidos.
- n) **Comunicar el desempeño organizacional presentando institucionalmente los resultados obtenidos:** Ejecutando una cuenta pública Institucional dirigida a los funcionarios, disponiendo de los resultados obtenidos para el conocimiento de todos los funcionarios e implementando cuentas “intraservicio” que estimulen la difusión de las tareas realizadas, los logros resaltables y los resultados obtenidos.
- o) **Mejorar las condiciones físicas de nuestro establecimiento para el Bienestar de nuestros funcionarios:** Efectuando las mejoras en las condiciones de habitabilidad de los espacios donde se desempeñan nuestros funcionarios, implementando espacios amigables y adecuados para la alimentación, la lactancia materna y el esparcimiento funcionario.

- p) **Cultura, Arte y Deportes:** Desarrollar y/o estimular la agrupación, asociación u organización Hospitalaria que permita el desarrollo de actividades deportivas, culturales y artísticas a los funcionarios del Hospital Regional de Arica, promoviendo la camaradería y calidad de vida Laboral.



OE5 Innovar y usar la información para una mejor gestión: Impulsar la innovación, el uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, posicionando el valor de la información como prioridad institucional.

- a) **Implementar la innovación en el establecimiento:** Desarrollando las gestiones para contar con las competencias necesarias interactuando con los organismos responsables de la materia en el estado, estimulando la innovación en los procesos Hospitalarios y postulando al reconocimiento nacional de las innovaciones formuladas y desarrolladas en nuestro establecimiento.
- b) **Impulsar el desarrollo del Registro clínico electrónico:** Gestionando desde la alta Dirección el proyecto de desarrollo informático que permita dotar al establecimiento de un registro clínico electrónico institucional, implementado y en uso en la totalidad de las modalidades de atención del establecimiento, incluyendo los servicios de apoyo, funcionalidades para la Seguridad del paciente, reportería para la gestión clínica y firma electrónica avanzada. Su desarrollo e implementación se debe concebir con una visión de futuro hacia la ficha clínica única nacional.
- c) **Posicionar la Intranet, como una herramienta de comunicación e interacción activa con nuestros funcionarios:** Definiendo en equipo el contenido y aplicaciones que se necesitan, considerando la opinión de nuestros funcionarios en su evolución y utilizándola como un instrumento de comunicación oficial que logre motivar a los funcionarios, mantenerlos informados y permitir su interacción con el Hospital Regional de Arica.
- d) **Mejorar la comunicación y nuestros servicios, posicionando la página web del establecimiento como un canal activo de atención al usuario:** Desarrollando una herramienta informática que aumente progresivamente los servicios al usuario (permitiéndoles la administración de su información personal, la obtención de los servicios de salud que se demanden en nuestro establecimiento y la evaluación de nuestros servicios), comunicando activamente información que logre a los usuarios obtener un mejor servicio y conocer nuestro desempeño.
- e) **Definir, sistematizar y disponibilizar información relevante para la gestión Hospitalaria:** Estableciendo formalmente el conjunto de información y/o datos que se demandan regularmente desde cada subdirección y/o equipo asistencial o administrativo, para lograr una gestión operacional y Toma de decisiones informada, inteligente y objetiva, que permita mediante su disposición permanente, confiable, oportuna y amigable, mejorar el funcionamiento, desempeño institucional y satisfacción usuaria.

- f) **Utilizar la información GRD para una mejor gestión asistencial:** Desarrollando todas las acciones que permitan el uso y explotación de la información clínica disponible en la herramienta GRD, posicionando su uso como una prioridad institucional para mejorar la gestión clínica y el desempeño institucional.
- g) **Desarrollar los sistemas y/o procesos informáticos que permitan disponibilizar la información clínica de las personas en la red asistencial:** Gestionando las acciones y proyectos informáticos que permitan lograr que la información clínica del usuario Hospitalario sea conocida por los integrantes de la red asistencial de la Región de Arica y Parinacota, resguardando la calidad, continuidad y seguridad de la atención de las personas, así como también el uso eficiente de los recursos disponibles para la atención de salud regional.
- h) **Lograr la implementación de RIS PAC – LIS PAC:** Desarrollando todas las gestiones e inversiones necesarias para implementar en el Hospital Regional de Arica un sistema de información radiológica (RIS) y de Laboratorio (LIS) que permita la digitalización de estos servicios de apoyo, contribuyendo a una mejor gestión clínica, la seguridad y protección del paciente, el uso eficiente de los recursos (evitando la replicación innecesaria de exámenes) y la protección del medio ambiente (eliminando el uso de placas y papel).
- i) **Habilitar tecnológicamente al establecimiento para un desarrollo informático confiable, seguro, con capacidad de crecimiento e integración de nuevas herramientas informáticas:** Desarrollando los diseños, las gestiones e inversiones necesarias para dotar al establecimiento de las capacidades tecnológicas (hardware, software y redes de datos) que le permitan desarrollar sus proyectos informáticos, resguardar eficiente y seguramente la información e integrar progresivamente las técnicas y tecnologías que permitan explorar las bases datos (minería de datos – Big data) y producir conocimiento para la gestión institucional, así como la calidad y seguridad de la atención a los usuarios.



OE6 Alianzas para una mejor atención de nuestros usuarios, contribuyendo al desarrollo de las personas: Desarrollar la relación asistencial docente generando beneficios en la calidad de los servicios brindados y contribuyendo a la formación en salud de las personas.

- a) **Relacionarse proactivamente con las universidades, institutos y centros de formación técnica:** Gestionando proactivamente la relación del establecimiento con los centros de formación Universitaria, en un contexto que permita posicionar al establecimiento entre la comunidad docente y estudiantil, incidir positivamente conforme a la realidad asistencial hospitalaria, en la formación de los futuros profesionales de la región, así como logrando la integración de más especialistas y profesionales para la entrega de servicios a la comunidad, la habilitación o mejora de la infraestructura hospitalaria, explorar la habilitación de unidades que permitan optimizar la pertinencia de la demanda y capacitación atingente para los funcionarios del establecimiento.
- b) **Relacionarse con los establecimientos educacionales (niveles básicos y secundarios, públicos y privados):** Posicionándose como una institución relevante de la región, comunicando nuestros procesos para una mejor atención y satisfacción de las personas, y estimulando el cuidado de la salud, el uso correcto de los servicios Hospitalarios y la formación para mejorar la salud de las personas.
- c) **Gestionar la integración de la ciencia para mejorar nuestros servicios:** Solicitando a la academia regional y/o nacional, desplegar iniciativas científicas (investigativas, prácticas y experimentales) multidisciplinarias (resguardando el cumplimiento de los elementos éticos y normativos aplicables), que permitan el desarrollo organizacional, la mejora de los servicios y prácticas clínicas, la mejora de los procesos asistenciales, operacionales, logísticos



OE7 Nuestro hospital como integrante activo y relevante de la Región de Arica y Parinacota: Implementar mejoras en la relación con la Red asistencial y los grupos de interés regionales, propiciando la continuidad, calidad, oportunidad y evolución de la atención de salud de la Región de Arica y Parinacota.

- a) **Implementar, mantener y mejorar la comunicación y coordinación operacional con atención primaria y los dispositivos de salud secundaria de la red pública de salud:** Convocando, gestionando e implementando mejoras en la coordinación con el resto de las instituciones públicas de salud para resguardar la calidad, oportunidad y continuidad de la atención, implementando los procesos de referencia y contrarreferencia en la red, la integración de información clínica y la búsqueda conjunta de iniciativas asistenciales que mejoren la salud de las personas aquejadas de patologías priorizadas por la Estrategia nacional de salud.
- b) **Informar a las autoridades políticas regionales respecto a su Hospital Regional de Arica:** Propiciando reuniones informativas permanentes con las autoridades, que les permitan conocer transparentemente los resultados, necesidades y planes de mejora en desarrollo en el establecimiento, así como logrando el conocimiento y apoyo para el desarrollo del establecimiento Hospitalario Regional.



OE8 HOSPITAL VERDE Y SALUDABLE: Desarrollar nuestros servicios resguardando el cuidado del medio ambiente y haciendo uso eficiente de la Energía.

- a) **Reciclar para contribuir al cuidado del medio ambiente:** Implementando acciones que permitan segmentar, organizar y gestionar el reciclaje de aquellos residuos factibles de ser reciclados, estimulando además esta conducta en los funcionarios y usuarios del Hospital Regional de Arica.
- b) **Impulsar el desarrollo de más espacios verdes utilizando los residuos orgánicos de la operación hospitalaria:** Desarrollando compostaje con los residuos orgánicos disponibles de los procesos de producción de la central de alimentación, para la mejora y/o creación de espacios verdes en el establecimiento.
- c) **Mantener y mejorar la eficiencia energética del hospital regional de arica:** Efectuando las mantenciones y cuidado de los sistemas de eficiencia energética disponibles, explorando y gestionando nuevas iniciativas de Eficiencia energética (Termos solares, eficiencia caldera y calentadores de Agua, Empresas de servicios energéticos (ESCOs)) con las organizaciones correspondientes e implementando iniciativas prácticas y de gestión comunicacional que permita impulsar en los funcionarios y usuarios el uso eficiente de la Energía.
- d) **Reducir la contaminación atmosférica por procesos de combustión en el establecimiento:** Explorando el reemplazo de equipos y/o combustibles en los procesos Hospitalarios que demandan combustión (calderas y calentadores de agua), contribuyendo a reducir la contaminación ambiental.
- e) **Implementar proyecto hospital libre de papel:** Gestionando las acciones normativas, procedimentales, informáticas y comunicacionales que permitan reducir progresivamente el consumo de papel en los procesos clínicos y administrativas, factibles de ser desarrollados en una herramienta de gestión eficiente y segura.
- f) **Impulsar el modelo hospitales verdes y saludables:** Organizando y gestionando la implementación y cumplimiento del programa de la Agenda Global para Hospitales verdes y saludables, promoviendo la sostenibilidad y el respeto del medio ambiente por parte de Hospital Regional de Arica.

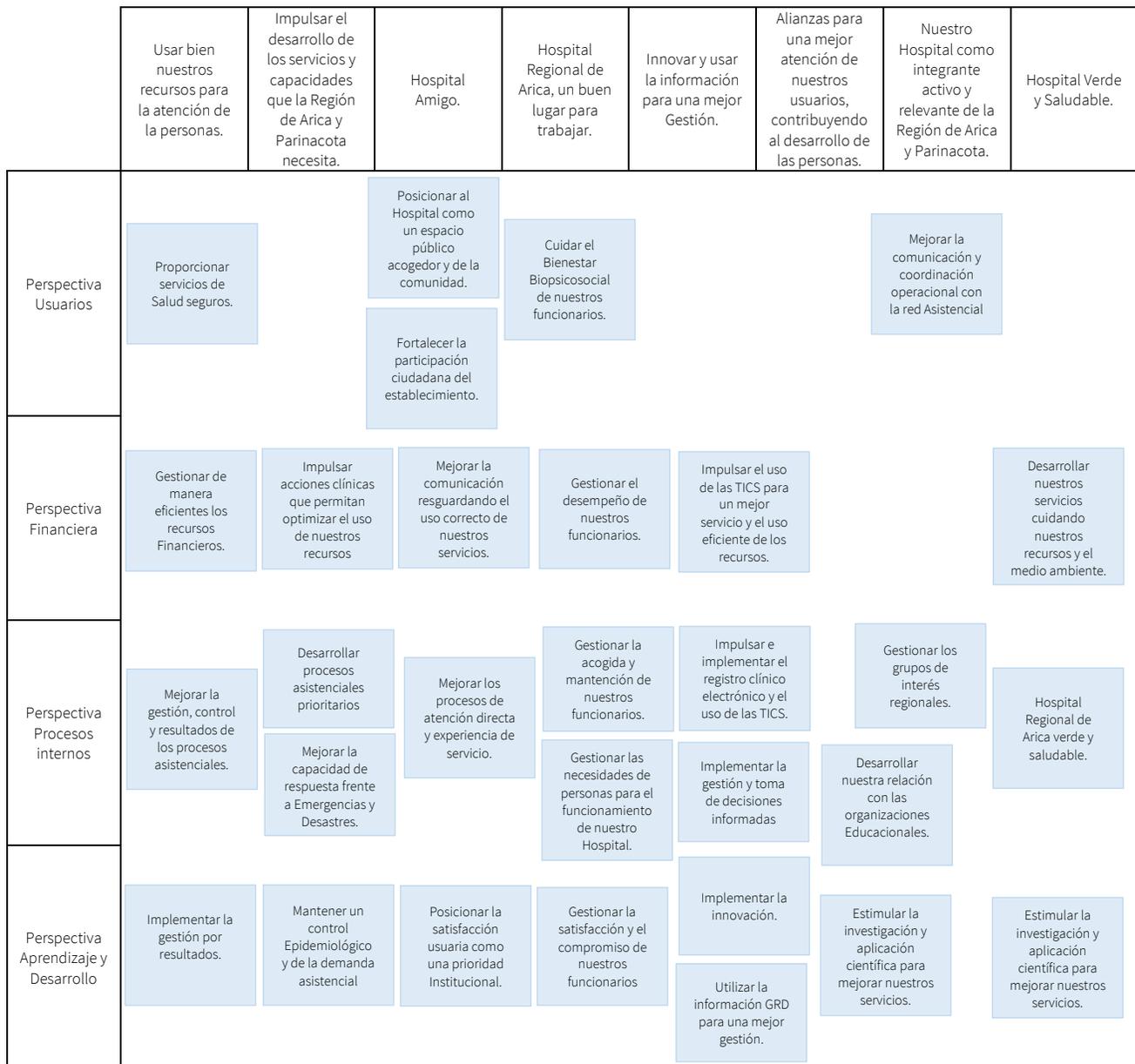
11. Mapa Estratégico 2018 - 2021

Visión

“Al 2021, seremos uno de los mejores Hospitales de Chile, innovadores, valorados por las personas que reciben nuestros servicios y con funcionarios orgullosos de formar parte del Hospital Regional de Arica”.

Misión

“Somos el Hospital Público asistencial docente de Alta complejidad, encargados de brindar servicios de Salud para la recuperación, rehabilitación y el cuidado de las personas, permitiendo su reintegración a la Familia, el trabajo y el desarrollo de la Región de Arica y Parinacota”.





Estrategia
2018-2021



HOSPITAL
REGIONAL DE ARICA
Doctor Juan Noé Crevani



Estrategia 2018-2021