

INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA



PROYECTO DE MEJORA

“LA COMUNICACIÓN ES EL ÚNICO CAMINO AL ENTENDIMIENTO”

Setiembre 2008- Setiembre 2009

Oficina de Gestión de la Calidad

Setiembre 2008

LIMA - PERU



INTEGRANTES DEL CIRCULO DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

Dr. JORGE VELAZCO QUIROGA	- Director General del Instituto Nacional de Oftalmología
Dra. MALENA TOMIHAMA FERNÁNDEZ	- Médico Oftalmólogo - Presidenta del Comité de Mejora Continua
Dr. ABEL FLORES BOZA	- Médico Oftalmólogo - Jefe de Seguro Integral de Salud
Lic. HILDO LEIVA FLORES	- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad - Miembro del Comité de Mejora Continua
Lic. ADA KAMIJIKOKU NIETO	- Supervisora de Consultorios Generales - Miembro del Comité de Mejora Continua
Lic. GROVER IZQUIERDO VICENTE	- Responsable del Psicología - Miembro del Comité de Mejora Continua
Lic. ELITA INGA BALDEÓN	- Psicóloga
Lic. LEYLA CORTEZ HEREDIA	- Miembro de Servicio Social
Bach. MÓNICA MONTES ELÍAS	- Asistente en Servicios de Salud I - Responsable de Atención Quejas y Sugerencias de Usuarios Externos e Internos
Eco. SHELLEY PRIMO CIRIACO	- Representante de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico - Miembro del Comité de Mejora Continua
Bach. JOVANA ORELLANA SÁNCHEZ	- Miembro de la Oficina de Gestión de la Calidad
Sra. FANY CASTAÑEDA FERNÁNDEZ	- Representante de las Técnicas de Enfermería



INDICE

	Pág.
Presentación	04
Introducción	05
Marco Conceptual	06
Definición	07
Justificación	07
Objetivos	08
Objetivo General	08
Objetivos Específicos	08
Base Legal	08
Alcance	08
Población Beneficiaria	08
Estrategias de Intervención	09
I Fase : “Estandarización del Manejo de Información”	09
II Fase : “Mecanismos de Aprendizaje”	09
III Fase : “Cultura de Comunicación Institucional”	10
Equipo Multidisciplinario encargado de la organización - Circulo de Calidad	10
Presupuesto	10
Seguimiento y Evaluación	10
Anexos:	11
- Diseño del Croquis del Instituto.	12
- Diseño de paneles informativos	12
- Diseño del Directorio del staff médico	12
- Diseño del material de difusión masiva	13
- Diseño de la Galería Informativa.	14
- Programación de Actividades del Proyecto	14-17
- Hoja de trabajo del Proyecto.	18-20



PRESENTACION

La mejora continua de la calidad de servicio es un proceso permanente, que requiere del compromiso total de los agentes que intervienen, a fin de que sea sostenible en el tiempo. En ese contexto el presente proyecto propuesto sobre “La Comunicación es el único camino al entendimiento”, intenta plasmar las acciones a desarrollar y lograr en un determinado tiempo posible una adecuada y oportuna comunicación entre los usuarios internos y por ende con los usuarios externos.

El Instituto debe implementar en el marco de su Política Institucional un sistema de comunicación e Información a fin de que la oferta de servicios institucionales y el sistema administrativo sea puesto en conocimiento de la población en general, debiendo ser esta a través de los medios informativos como el sistema telefónico, Internet, página web, paneles informativos, trípticos y/o afiches.

Los servicios que presta el Instituto Nacional de Oftalmología, deben ser cada vez más eficientes, equitativos y de calidad, garantizando el acceso a los servicios especializados a fin de recuperar la salud ocular de los pacientes.

Entre los Lineamientos de Política Sectorial, se promueve que es un derecho como condición indispensable del desarrollo humano acceder a un servicio de salud de calidad en ese sentido, consideramos que es un medio de interrelación personal, la comunicación, como condición primordial para alcanzar el bienestar individual y colectivo.

Las actividades previstas en el presente proyecto, han sido formuladas y programadas tomando en cuenta los resultados de la encuesta de insatisfacción de usuarios externos que inciden en la necesidad de mayor señalización, información, orientación y fortalecimiento de los medios informativos actuales referentes como línea de base. Los avances y logros serán monitoreados permanentemente e informados a las instancias respectivas con las recomendaciones y sugerencias para su implementación.

En ese contexto, el Círculo de Calidad integrado por un equipo multidisciplinario, comprometido con el quehacer institucional, propone esta iniciativa con el mejor propósito de coadyuvar en el desarrollo institucional.

Círculo de Calidad del INO



INTRODUCCIÓN

Diariamente el Instituto Nacional de Oftalmología, registra una afluencia de pacientes que en promedio asciende a 1850, de los cuales aproximadamente 550 pacientes son nuevos y 1250 pacientes son continuadores, quienes son atendidos en consultorio general y de especialidad, servicios intermedios y centro quirúrgico acorde a la programación.

En ese sentido, la comunicación es uno de los pilares de la Relaciones Humanas, el uso de signos, códigos, símbolos y materiales visuales representativos, permitirá al Instituto estar mas cerca de las personas con una información adecuada y oportuna.

En ese contexto, nuestra área de influencia directa es el departamento de Lima y la provincia constitucional del Callao, los usuarios externos, en su mayoría son pacientes de la tercera edad, quienes requieren de señalizaciones y/o medios informativos legibles, en ese sentido el presente proyecto propone un sistema de comunicación que contribuya a brindar una información clara.

En su mayoría acuden adultos mayores a 50 años, por causas de enfermedades degenerativas relacionadas a la edad, y menores de 10 años debido principalmente a errores de refracción, por otro lado predomina el sexo femenino sobre todo al aumentar la edad, siendo el porcentaje de mujeres del 58% y el de hombres del 42 %.

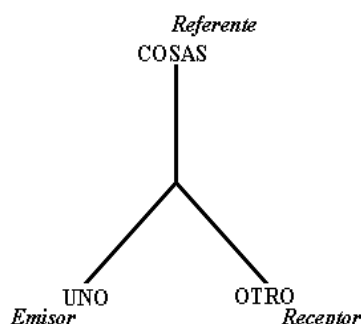
Otros indicadores registrados de los usuarios externos son: Amas de casa del 33%, Estudiantes del 30% , Empleados en un 9% y Profesionales del 6%, cifras que al implementar las acciones previstas en el presente proyecto como: la participación de orientadores, incrementar la difusión del sistema de atención y la oferta de servicios, mayor número de paneles informativos estratégicamente ubicados, difusión de medidas preventivas en relación al cuidado de la salud ocular, entre otros, promoverá un aprendizaje progresivo y mejorará las cifras expuestas y articulará esfuerzos en torno a la seguridad del paciente y mejora permanente de la calidad de atención.

Finalmente, la responsabilidad es de todos, en ese contexto el personal que labora en la institución será el agente directo del manejo eficiente de la información respetando los códigos de ética.

“Tenemos que empezar a dar soluciones que promuevan una comunicación eficiente.”

MARCO CONCEPTUAL

Ya desde Platón se había señalado que: " El Lenguaje es un instrumento para comunicar uno a otro algo sobre las cosas". En todo acto de comunicación el lenguaje entra en contacto con los diferentes elementos que forman el esquema de la comunicación. Así el filósofo Alemán Bühler dice que el lenguaje es un órgano que sirve para comunicar uno a otro sobre las cosas; partiendo de este esquema tripartito, analiza Bühler la relación que el mensaje guarda con estos elementos básicos y así, establece tres funciones básicas:



Indudablemente las sociedades humanas funcionan gracias a la comunicación, esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos y por razones puramente técnicas un individuo aislado no constituye una sociedad y la manera de interrelacionar con la sociedad es involucrando a utilizar medios adecuados de comunicación.

Entre la comunicación e información y cultura existen diferencias sustanciales, podemos apreciar que la comunicación es mucho mas amplia y complejo toda vez que no sólo implica la transmisión de una determinada información, sino el uso de signos, símbolos, códigos y uso de materiales visuales y representativos.

Por ello es pertinente conceptualizar lo siguiente:

El Código, signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.

El Canal, medio físico a través del cual se transmite la comunicación

El Emisor, persona que se encarga de transmitir el mensaje, elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, codifica el mensaje.

El Receptor, es aquella persona a quien va dirigida la comunicación, es quien descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

El Mensaje, contenido que tiene que ser comunicado.

Contexto situacional, las circunstancias que rodean un hecho de comunicación.



DEFINICIÓN

El Proyecto de mejora continua, “**La Comunicación es el único camino al entendimiento**” es una propuesta formulada en el marco de Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, involucra tres aspectos fundamentales que merecen ser identificados desde el marco conceptual a fin de precisar las acciones propias de cada componente y que la implementación del mismo permita el acceso a la información y transparencia haciendo uso de los instrumentos y/o medios accesibles a los usuarios externos e internos.

En ese sentido, es necesario precisar los aspectos conceptuales de:

Comunicación, es un proceso de interrelación entre dos o más personas donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir, con un código en convención entre emisor y receptor, y en un contexto determinado.

Información, es un conjunto organizado de datos **procesados**, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno, tales como: Cuidados pre y post operatorios, citas de cirugías, flujograma de atención, etc. Que nos va ayudar a resolver un determinado problema o tomar una decisión.

Cultura, es el conjunto de todas las formas y expresiones de una sociedad determinada (usuarios externos e Internos). Como tal incluyen costumbres, prácticas, códigos, normas de comportamientos y sistemas de creencias. Desde otro punto de vista se puede decir que la cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto, es una propuesta de mejora continua y tiene por finalidad, sugerir acciones e instrumentos necesarios para implementar mejoras y fortalecer el sistema de comunicación e información así como el manejo de una cultura comunicacional a nivel institucional.

Otro de los aspectos que merece mejorar es el acceso a la información y derecho a la orientación adecuada sobre el sistema de atención del Instituto a los usuarios externos y al público en general, en este contexto es indispensable implementar todas las formas y medios posibles de comunicación para garantizar al usuario a ser informado dentro del derecho al acceso a la información y a la transparencia.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Establecer sistema de comunicación eficaz con el usuario interno y externo para una adecuada interrelación institucional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Estandarizar el manejo de información institucional para su difusión oficial
- Mejorar el sistema de comunicación institucional a través de elementos básicos accesibles al usuario interno y externo.
- Establecer mecanismos de aprendizaje para el manejo de la información institucional.

BASE LEGAL

- Ley N° 26842, “Ley General de Salud”.
- Ley N° 27657, “Ley del Ministerio de Salud”
- D.S. N° 007-2006-SA, que modificó el « Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud”.
- R.D. N° 266-2005-INO-D, que aprueba el “Reglamento de Organización y Funciones Integrado del Instituto Nacional de Oftalmología.
- R.M.N° 519-2006-SA/DM, que aprobó el Documento Técnico : “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

ALCANCE

Intervienen todas las Unidades Orgánicas que constituye el Instituto Nacional de Oftalmología, los usuarios externos y la sociedad en general.

POBLACIÓN BENEFICIARIA

La población directamente beneficiada con el presente proyecto son los usuarios internos en número de 328 entre nombrados (183) y contratados (154), quienes accederán al sistema de información oficial que el Instituto posee a través de los medios mas adecuados a fin de garantizar de que el usuario interno esté debidamente informado y contribuya con acciones oportunas en el logro de los objetivos institucionales.

Así mismo; a través del presente proyecto beneficiaremos a los usuarios externos, promedio de 1098 pacientes, proporcionando mayor información y orientación en relación al sistema de atención, la oferta de servicios y otros de carácter administrativo.



ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

El Proyecto de mejora continua, “**La Comunicación es el único camino al entendimiento**”, se desarrollará en tres fases, denominadas “Estandarización del manejo de Información”, “Mecanismos de Aprendizaje” y “Cultura de Comunicación Institucional”.

I FASE : “ESTANDARIZACIÓN DEL MANEJO DE INFORMACIÓN”

1. La Dirección General del Instituto Nacional de Oftalmología a través de las unidades orgánicas respectivas implementarán paneles con el croquis del Instituto y el directorio del staff profesional, estableciendo parámetros de tamaño, forma y color, ubicándolos en los puntos de mayor acceso por los usuarios externos, y su cumplimiento será monitoreado por las Oficinas de Gestión de la Calidad y de Relaciones Públicas.
2. Todo material de difusión masiva, debe consignar el logotipo del Ministerio de Salud y del Instituto Nacional de Oftalmología, con la dirección legal, teléfono, fax y correo electrónico.
3. La información de interés institucional, deberá ser publicado en los paneles oficialmente instalados.
4. Implementar bastidores para difundir el organigrama institucional, visión y misión en las diferentes unidades orgánicas del Instituto.
5. Difundir a través de la página web del INO, la información oficial previa aprobación de la Dirección General y el comité de la página web.

II FASE : “MECANISMOS DE APRENDIZAJE”

1. Que la Dirección General a través del Equipo de Gestión implemente charlas informativas para socializar con los trabajadores de la Institución sobre los documentos de gestión (PEI, POI, ROF, CAP, MOF, TUPA, MAPRO) y otros de interés colectivo emitidos por el nivel superior.
2. Que las Oficinas y/o Departamentos responsables de poseer información de interés institucional, emitan documentos circulares a todas las unidades orgánicas que integran el Instituto, para informar sobre las disposiciones dadas y ello permita el manejo de información oficial entre los trabajadores.
3. Las unidades orgánicas interesadas de la implementación de acciones en beneficio de los usuarios externos y/o internos, programen en coordinación con la Oficina de Personal – Área de Capacitación la difusión del mismo para conocimiento del personal del INO y fortalecimiento en su desarrollo.
4. Ejecutar la fase de inducción de personal nuevo en la institución sin distinción de su condición laboral.



III FASE : “CULTURA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL”.

1. La Dirección General o quien haga las veces por encargo, emita comunicados oficiales a nivel instituto para informar los acuerdos y/o decisiones de actividades programadas a nivel de Gestión Institucional.
2. Implementar una sala situacional donde se publique lo siguiente:
 - a. Lineamientos de Política Institucional
 - b. Visión y Misión
 - c. Objetivos Generales
 - d. Valores Institucionales
 - e. Avances y logros de la gestión
 - f. Perfil epidemiológico
 - g. Indicadores hospitalarios
 - h. Indicadores de eficiencia y eficacia presupuestaria
 - i. Indicadores de gestión de la calidad
 - j. Otros de interés institucional para conocimiento del personal.

RESPONSABLES DEL CIRCULO DE CALIDAD

- Dr. Jorge Velazco Quiroga
- Dr. Abel Flores Boza
- Dra. Malena Tomihama Fernández
- Lic. Hildo Leiva Flores
- Lic. Ada Kamijikoku Nieto
- Lic. Grover Izquiero Vicente
- Lic. Elita Inga Baldeón
- Lic. Leyla Cortez Heredia
- Bach. Mónica Montes Elías
- Eco. Shelley Primo Ciriaco
- Bach. Jovana Orellana Sánchez
- Sra. Fany Castañeda Fernández

PRESUPUESTO

El proyecto “**La Comunicación es el único camino al entendimiento**”, será financiado con recursos provenientes de la fuente Recursos Directamente Recaudados del Instituto Nacional de Oftalmología.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Oficina de Gestión de la Calidad , es la unidad encargada de hacer el seguimiento a la ejecución de las actividades del presente proyecto, debiendo informar a la Dirección General y a las instancias respectivas sobre los avances y logros registrados en forma trimestral



ANEXOS:

1. Diseño del croquis del Instituto.
2. Diseño de los paneles informativos
3. Diseño del Directorio del staff médico.
4. Diseño del material de difusión masiva.
5. Galería Informativa (10 primeras causas de atención y 10 factores de riesgo)
6. Programación de Actividades del Proyecto “La Comunicación es el único camino al entendimiento”
7. Hoja de trabajo del Proyecto “La Comunicación es el único camino al entendimiento”



ANEXOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICA

Planing de 2.50 x 1.20 mts.

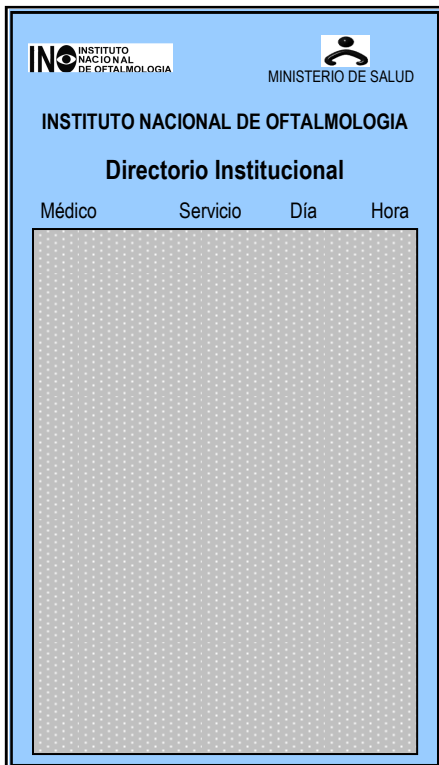


PANEL INFORMATIVO
1.00 x 0.90 mts.



Panel informativo de corcho ,
bordes de aluminio y con lunas
corredizas

DIRECTORIO INSTITUCIONAL
2.50 x 1.50 mts.



**MATERIAL DE DIFUSIÓN
MASIVA A COLOR**





MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
Oficina de Gestión de la Calidad

¡Verano!,
Más
pacientes

¿Estresado?

"Ten paciencia y también tendrás una recompensa."
Astor Avilades

Ministerio de Salud
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**EL MEJOR SERVICIO
OFTALMOLÓGICO
DEL PAÍS.**

ATENCIÓN
Lunes a Viernes
7.00 am a 1.00 pm. / 1.00pm. a 7.00pm.
Sábado : 7.00 am. a 1.00pm

MATERIAL DE DIFUSIÓN
MASIVA A COLOR

Ministerio de Salud
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**MIS OJOS
Y CÓMO CUIDARLOS**

ATENCIÓN
Lunes a Viernes:
7:00 am. - 1:00 pm. / 1:00 pm. a 7 pm.
Sábado : 7:00 a 1:00 pm.
COSTO DE LA CONSULTA : S/ 18.00

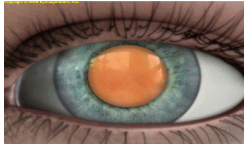
Ministerio de Salud
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

RETINOPATIA DIABETICA

**SERVICIO DE
RETINA y VITREO**

GALERIA INFORMATIVA
Paneles de 2.00 x 1.20 mts c/u

CATARATA



Definición:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX


Causas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Síntomas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Recomendaciones:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Riesgos:

CORNEA



Definición:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX


Causas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Síntomas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Recomendaciones:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Riesgos:

ONCOLOGIA OCULAR



Definición:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Causas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Síntomas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Recomendaciones:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Riesgos:

GLAUCOMA



Definición:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Causas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Síntomas:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Recomendaciones:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Riesgos:

Material banner, fondo a color, marco de madera o aluminio.
Estos paneles serán elaborados en función a los 10 diagnósticos mas frecuentes atendidos y 10 factores de riesgo registrado en Emergencia de nuestra institución, debiéndose ser colocados en el acceso principal del Instituto.



INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
Oficina de Gestión de la Calidad

MATRIZ 1
PROGRAMACION DE ACTIVIDADES
PROYECTO "LA COMUNICACIÓN ES EL UNICO CAMINO AL ENTENDIMIENTO" AÑO 2008-2009

OBJETIVO GENERAL : Establecer el sistema de comunicación eficaz con el usuario interno y externo para una adecuada interrelación institucional.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES OPERATIVAS	INDICADOR		LINEA DE BASE	VALOR ESPERADO AL 31-12-2009	FUENTE
		DENOMINACION	FORMA DE CALCULO			
Estandarizar el manejo de información institucional para su difusión oficial	Implementar paneles informativos y ubicar en lugares estratégicos de la institución.	% de paneles implementados	Nº de paneles implementados/ total de paneles requeridos x100	12%	88%	Informe de las Oficinas: Logística y Gestión de la Calidad
	Implementar y difundir material de difusión masiva entre los usuarios externos	% de material de difusión distribuido	Nº de material de distribuido / total de material implementado x100	4%	80%	Informe de las Oficinas: Logística y Gestión de la Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
Oficina de Gestión de la Calidad

MATRIZ 1
PROGRAMACION DE ACTIVIDADES
PROYECTO "LA COMUNICACIÓN ES EL UNICO CAMINO AL ENTENDIMIENTO" AÑO 2008-2009

OBJETIVO GENERAL : Establecer el sistema de comunicación eficaz con el usuario interno y externo para una adecuada interrelación institucional.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES OPERATIVAS	INDICADOR		LINEA DE BASE	VALOR ESPERADO AL 31-12-2009	FUENTE
		DENOMINACION	FORMA DE CALCULO			
Mejorar el sistema de comunicación institucional a través de elementos básicos accesibles al usuario externo e interno.	Normar procedimientos relacionados a la comunicación e información a los usuarios en general.	% de normas implementadas	Nº de normas implementadas/ total de normas formuladasx100	0%	60%	Informe de las Oficinas: OEPLAN, OGC/ Servicio involucrado
	Coordinar con el Area de Capacitación para realizar actividades relacionados a comunicación efectiva	% de personas capacitadas	Nº de personas capacitadas/ total de trabajadores x100	0%	70%	Informe de las Oficinas: Personal -Capacitación y RR.PP.
	Coordinar con Relaciones Públicas se amplie el sistema de comunicación interna.	Anexos implementados	Nº anexos implementados	90%	95%	Informe de la Oficina de Logística
	Coordinar la modificación del contenido de la página web del INO, priorizando la difusión de información al usuario externo.	Iconos implementados	Nº Iconos implementados	80%	90%	Informe de la Oficina de Estadística e Informática



MINISTERIO DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
Oficina de Gestión de la Calidad

MATRIZ 1
PROGRAMACION DE ACTIVIDADES
PROYECTO "LA COMUNICACIÓN ES EL UNICO CAMINO AL ENTENDIMIENTO EN EL INO" AÑO 2008-2009

OBJETIVO GENERAL : Establecer el sistema de comunicación eficaz con el usuario interno y externo para una adecuada interrelación institucional.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES OPERATIVAS	INDICADOR		LINEA DE BASE	VALOR ESPERADO AL 31-10-2009	FUENTE
		DENOMINACION	FORMA DE CALCULO			
Establecer mecanismos de aprendizaje para el manejo de la información institucional.	Desarrollar charlas informativas sobre documentos de gestión	Persona informada	Nº de personas que asistieron a la charla/ Nº Total de Trabajadores	60%	80%	Informe de las Oficinas: OEPLAN, OGC, DEISAP, Comité de Mejora.
	Emitir documentos circulares oficiales a todas las instancias sobre temas institucionales.	% de Documentos emitidos	Nº de documentos emitidos/ total de documentos formulados x100	55%	75%	Informe de las Oficinas: DG, OEA, OEI, OGC.



MINISTERIO DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
Oficina de Gestión de la Calidad

MATRIZ 2
HOJA DE TRABAJO
PROYECTO "LA COMUNICACIÓN ES EL UNICO CAMINO AL ENTENDIMIENTO EN EL INO" AÑO 2008-2009

OBJETIVO ESPECIFICO: Estandarizar el manejo de información institucional para su difusión oficial

ACTIVIDADES OPERATIVAS	META FÍSICA OPERATIVA											PRESUPUESTO S/.	FUENTE DE FINANCIAMIENTO		RESPONSABLE
	ACCIONES A DESARROLLAR	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA									RDR	RO	
				AÑO 2008				AÑO 2009							
				I	II	III	IV	I	II	III	IV				
Implementar paneles informativos y ubicar en lugares estratégicos de la institución.	Panel de 1.20 x 2.50m para difundir el croquis de la institución y ubicar en la entrada principal, en el acceso a Admisión y caja respectivamente.	Panel	3				3					1.500			Of. De Logística/OGC
	Panel informativo de 1.00 x 0.90m para difundir el flujo de atención asistencial y administrativo.	Panel	75					25	25	25		7.500			Of. De Logística/OGC
	Panel para directorio médico de 2.50 x1.50m y ubicar en la entrada principal.	Panel	1					1				1.500			Of. De Logística/OGC
	Galería informativa de 2.00 x 1.20m c/u y colocar en el acceso principal	Panel	20					20				2.400			
Implementar y difundir material de difusión masiva entre los usuarios externos	Tríptico sobre el Buen Trato al Usuario Externo	Millar	2				2					700			OGC/ Of. Logística
	Tríptico sobre Retinopatía Diabética	Millar	10					10				3.500			OGC/ Of. Logística
	Tríptico sobre Indicaciones para Cirugía de Retina y Vitreo	Millar	10					10				3.500			OGC/ Of. Logística
	Tríptico sobre Indicaciones para Cirugía de Catarata y Glaucoma	Millar	10					10				3.500			OGC/ Of. Logística
	Tríptico sobre Mis Ojos y Cómo Cuidarlos	Millar	10					10				3.500			OGC/ Of. Logística
	Tríptico sobre El Mejor Servicio Oftalmológico del País.	Millar	10					10				3.500			OGC/ Of. Logística
												31.100			



INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
Oficina de Gestión de la Calidad

MATRIZ 2
HOJA DE TRABAJO
PROYECTO "LA COMUNICACIÓN ES EL UNICO CAMINO AL ENTENDIMIENTO EN EL INO" AÑO 2008-2009

OBJETIVO ESPECIFICO: Mejorar el sistema de comunicación institucional a través de elementos básicos accesibles al usuario externo e interno.

ACTIVIDADES OPERATIVAS	META FÍSICA OPERATIVA											PRESUPUESTO S/.	FUENTE DE FINANCIAMIENTO		RESPONSABLE
	ACCIONES A DESARROLLAR	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA									RDR	RO	
				AÑO 2008				AÑO 2009							
				I	II	III	IV	I	II	III	IV				
Normar procedimientos relacionados a la comunicación e información a los usuarios en general.	Consultorio Externo	Norma	1				1					50			OEPLAN -OGC / SER
	Refracción	Norma	1					1				50			OEPLAN -OGC / SER
	Centro Quirúrgico	Norma	1					1				50			OEPLAN -OGC / SER
	Consultorios de Especialidad	Norma	1						1			50			OEPLAN -OGC / SER
	Servicio de Tarifa Diferenciada	Norma	1						1			50			OEPLAN -OGC / SER
	Admisión	Norma	1						1			50			OEPLAN -OGC / SER
	Emergencia	Norma	1							1		50			OEPLAN -OGC / SER
	Servicios Auxiliares	Norma	1						1			50			OEPLAN -OGC / SER
	Caja	Norma	1							1		50			OEPLAN -OGC / SER
Coordinar con el Area de Capacitación para realizar actividades relacionados a	Capacitación sobre manejo adecuado de información institucional	Curso	2				1			1		100			Oficina de Personal - Capacitación, RR.PP
	Taller sobre comunicación eficaz	Taller	2					1			1	100			OGC/PSICOLOGIA
Coordinar con Relaciones Públicas se amplie el sistema de comunicación interna.	Plan Nacional de Catarata	Anexo	1					1				500			Of. Logística
	Comunitaria	Anexo	1					1				500			Of. Logística
	Caseta de Informes	Anexo	1					1				500			Of. Logística
	Caseta de Buen Trato	Anexo	1					1				500			Of. Logística
	Caseta de Acceso al INO	Anexo	1				1					500			Of. Logística
Coordinar la modificación del contenido de la página web del INO, priorizando la difusión de información al usuario externo.	Información al usuario externo	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Cuidados sobre factores de riesgo	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Enfermedades mas comunes y frecuentes	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Preguntas mas frecuentes	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Comunicaciones	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Temas de interés	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Cursos virtuales	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Biblioteca virtual	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Investigación	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
	Docencia	Icono	1				1					60			Of. Estad. E Inf.
											3.750				



INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
Oficina de Gestión de la Calidad

MATRIZ 2
HOJA DE TRABAJO
PROYECTO "LA COMUNICACIÓN ES EL UNICO CAMINO AL ENTENDIMIENTO EN EL INO" AÑO 2008-2009

OBJETIVO ESPECIFICO: Establecer mecanismos de aprendizaje para el manejo de la información institucional.

ACTIVIDADES OPERATIVAS	META FÍSICA OPERATIVA												PRESUPUESTO S/.	FUENTE DE FINANCIAMIENTO		RESPONSABLE
	ACCIONES A DESARROLLAR	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA								RDR		RO		
				AÑO 2008				AÑO 2009								
				I	II	III	IV	I	II	III	IV					
Desarrollar charlas informativas sobre documentos de gestión	Plan Estratégico Institucional	Charla	1				1						50			Of. Planeamiento
	Reglamento de Organización y Funciones	Charla	1					1					50			Of. Planeamiento
	Cuadro para Asignación de Personal	Charla	1					1					50			Of. Planeamiento
	Manual de Organización y Funciones	Charla	1						1				50			Of. Planeamiento
	Manual de Procedimientos	Charla	1						1				50			Of. Planeamiento
	Plan Operativo Institucional	Charla	1					1					50			Of. Planeamiento
	Plan de Gestión de la Calidad	Charla	1					1					50			Of. De G. Calidad
	Plan Nacional de Catarata	Charla	1				1						50			DEISAP
Emitir documentos circulares oficiales a todas las instancias sobre temas institucionales.	Proyectos de Mejora Continua	Charla	1					1					50			Comité Proy.Mej.
	Lineamientos de Política Institucional	Documento	1				1						50			Dirección General
	Objetivos Generales Institucionales	Documento	1				1						50			Dirección General
	Indicadores Hospitalarios	Documento	3				1		1		1		50			Of. Estad. Inform.
	Indicadores de Gestión	Documento	3				1		1		1		50			Of. Ej. Administ.
	Indicadores de Calidad	Documento	3				1		1		1		50			Of. De G. Calidad
	Valores Institucionales	Documento	1					1					50			Dir.General - OGC
													750			
TOTAL												35.600				

