

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA EXCELENCIA DE LA SALUD

2015 - 2020

I. MISIÓN

La Organización para la Excelencia de la Salud – OES es una institución sin ánimo de lucro, creada para promover la transformación de la gestión y la calidad de la atención en salud, mediante la oferta de servicios relevantes, innovadores y de fácil acceso, con el propósito de mejorar su impacto en las condiciones de salud de las personas.

II. VISIÓN 2025

La OES será una organización reconocida en el ámbito nacional e internacional en el mejoramiento de la gestión y la calidad de la atención en salud y gracias a ello, habrá contribuido a mejorar de manera significativa la salud de las personas.

III. OFERTA DE VALOR

La OES es el resultado del acuerdo entre múltiples actores de la salud (hospitales, aseguradores, universidades, fundaciones, industria y gobierno) para el trabajo conjunto por el bien común del mejoramiento de la gestión y la calidad de la atención en salud.

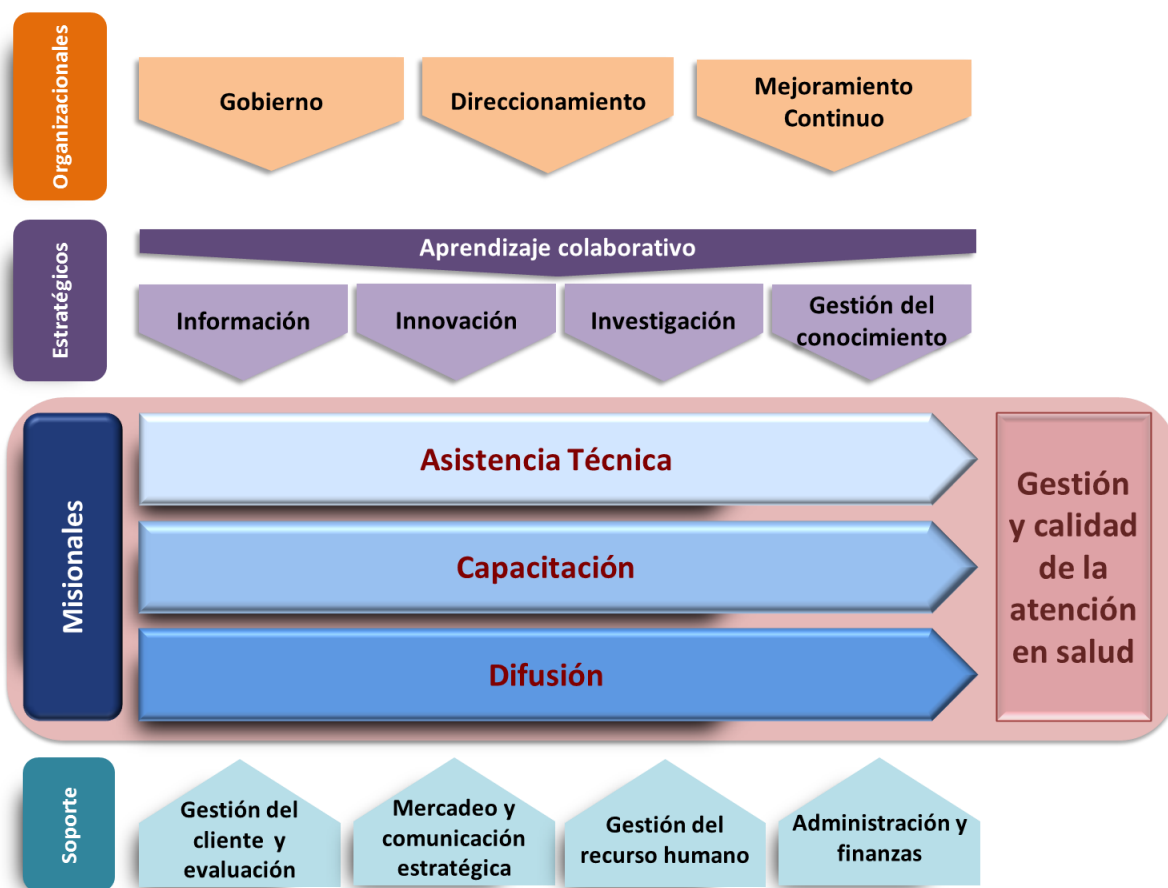
Fundamentados en ese objetivo superior y en 24 años de experiencia impactando sobre el pensamiento, las prioridades y las acciones alrededor de la calidad en salud, la OES ofrece conocimiento práctico, metodologías y herramientas útiles y probadas para mejorar la gestión y la calidad de la atención en salud, de acuerdo con las necesidades, complejidad y el grado de madurez de la gestión de las instituciones.

IV. VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

1. **Mejoramiento continuo.** La OES continuará su desarrollo de manera integral y armónica, en asocio con sus miembros y en pro del mayor beneficio y satisfacción de sus clientes y la sociedad en general. Su misión es eminentemente técnica y como tal, sus servicios están fundamentados en la evidencia, y a partir de ésta buscará el mejoramiento permanente de la calidad de sus servicios.
2. **Centrado en la necesidad del cliente.** La OES identificará de manera continua el estado de la gestión y la calidad de la atención en salud, al igual que las condiciones de operación de las instituciones prestadoras de servicios y otras organizaciones de salud, con el propósito de conocer sus necesidades y adecuar a ellas sus servicios.
3. **Trabajo colaborativo.** En reconocimiento a la diversidad, experiencia, conocimiento y compromiso de sus miembros, la oferta de valor de la OES se estructurará a partir de esa experiencia y conocimiento y mediante la promoción de programas y proyectos que generen aprendizaje colaborativo entre sus miembros y lo pongan al servicio de las otras organizaciones de salud.
4. **Neutralidad.** La OES reconoce en el mejoramiento de la gestión y la calidad de la atención en salud un objetivo superior para todas las organizaciones de salud. Siendo este su misión, la OES es neutral respecto a intereses particulares, gremiales o políticos.

V. PROCESOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN

El siguiente gráfico ilustra el mapa de los procesos estratégicos de la OES, que contiene los componentes necesarios para el logro de su misión y avanzar en el logro de su visión.



1. PROCESOS MISIONALES

- a) **Asistencia técnica:** La Asistencia técnica que ofrece la OES se fundamenta en el principio del desarrollo de capacidades o *aprender haciendo*. Mediante este servicio, se ofrece a las instituciones y profesionales de la salud, conocimientos, métodos y herramientas para el mejoramiento de la gestión y la calidad de la atención en salud.

Los proyectos de Asistencia técnica de la OES son intervenciones prácticas, efectivas y medibles, que inducen el cambio, transforman la cultura organizacional, centran la atención en el paciente, mejoran la eficiencia administrativa y mejoran la seguridad y los desenlaces clínicos. Adicionalmente, la Asistencia técnica de la OES estará ajustada al nivel de complejidad de la organización y el grado de madurez de su gestión.

- b) **Capacitación:** La Organización para la Excelencia de la Salud promueve la transferencia de conocimiento, metodologías y experiencias de mejoramiento a las personas y las

organizaciones para contribuir al desarrollo de sus competencias, y de esta manera, que ellas ***aprendan a hacer***.

La Organización para la Excelencia de la Salud ofrecerá programas educativos tanto de tipo presencial, como de base virtual. Los programas educativos incluyen conferencias, seminarios, cursos, especializaciones y diplomados, que pueden a su vez ser de tipo "abierto" o "cerrado", estos últimos incluyen formación a la medida con identificación de necesidades, diseño del programa de formación, implementación del programa y evaluación específicas.

- c) **Difusión:** El proceso de difusión contribuye a la misión en cuanto sensibiliza y ***motiva a hacer*** mejoras organizacionales requeridas para transformar la gestión y la calidad de la atención en salud.

La difusión tiene como propósito diseminar conocimiento, metodologías, experiencias y resultados de mejoramiento. Para ello cuenta con un foro anual, foros regionales, biblioteca especializada, catálogo en línea, la revista VíaSalud, libros sobre tópicos de mejoramiento y otras publicaciones como estudios de caso y herramientas de tecnología de información en salud.

2. PROCESOS ORGANIZACIONALES:

La OES basa su éxito en un proceso estratégico y transversal de Desarrollo organizacional, que actúa como el marco orientador de la gestión de la entidad. La OES debe ser una organización modelo para el sector y predicar con el ejemplo.

La calidad organizacional de la OES se basa en tres procesos esenciales: Gobierno, Estrategia y Calidad.

- a) **Gobierno:** La principal fortaleza de la OES radica en su origen, membresía y trayectoria. Es su principal activo y una fuente de ventaja competitiva. Por ello, el gobierno de la entidad, entendido como la participación, compromiso, dedicación y proceso de toma de decisiones de sus miembros, es central al logro, sostenibilidad y aseguramiento de la pertinencia de la entidad. Este proceso de gobierno se estructura en torno a la gestión y mantenimiento de la membresía, la gestión de los órganos de gobierno (Asamblea, Consejo Directivo y Comités Asesores) y el aseguramiento de la relación entre el Consejo Directivo y la Dirección de la entidad.

- b) **Direccionamiento:** La OES cuenta con un nuevo direccionamiento estratégico para el período 2015 – 2020. Este direccionamiento se expresa de manera explícita y práctica en el Plan Estratégico 2015 – 2017, el cual se estructurará en torno a un Tablero de Mando Balanceado (BSC), para el seguimiento de metas concretas y el establecimiento de responsables de su desempeño. Este plan es la guía y hoja de ruta de la Dirección y es responsabilidad del Consejo Directivo mantener su seguimiento y revisión periódica.
- c) **Mejoramiento continuo:** El proceso estratégico de Mejoramiento continuo es entendido como el aseguramiento de la calidad, mediante el mejoramiento continuo, de los procesos primordiales que aseguran el permanente ajuste de los servicios de la OES a los propósitos misionales de la entidad y a las necesidades de los clientes.

3. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

- a) **Aprendizaje colaborativo:** El Aprendizaje colaborativo, consiste en la convocatoria de los miembros de la OES para identificar y compartir sus buenas prácticas, mejorar las existentes y desarrollar unas nuevas. El Aprendizaje colaborativo beneficia, en primer lugar, a los propios participantes en los procesos colaborativos, quienes obtienen referenciación estructurada, y adicionalmente se convierten en la fuente de conocimiento, validación de experiencias y metodologías que le permiten a la OES, a su vez, desarrollar de manera conjunta con sus miembros, productos y servicios para la entrega del conocimiento a múltiples instituciones con menor madurez en su gestión. Si bien estos programas colaborativos priorizan la participación de los miembros de la OES, también se podrá incluir otras instituciones líderes del sector.

El proceso de Aprendizaje colaborativo es fuente de soporte de cuatro procesos estratégicos y transversales de la Organización: la Información, la Innovación, la Investigación y la Gestión del conocimiento.

- b) **Información:** La Organización para la Excelencia de la Salud encuentra en la gestión de información calificada, sistemática y organizada una fuente de conocimiento que responde a las necesidades de las instituciones de salud. Esta información tiene dos dimensiones: la información sectorial y de mercado, centrada en la identificación, caracterización y seguimiento del estado y las necesidades de las organizaciones de salud, con énfasis en los prestadores; que le genera a la OES el conocimiento sectorial necesario para adaptar sus servicios a las necesidades y situación de sus clientes. La otra

dimensión, es la información organizada de métodos y buenas prácticas, que puede ser ofrecida al sector como fuente de adopción, adaptación y mejoramiento.

- c) **Innovación:** La innovación en la OES se refiere a la creación de productos mejores o más eficaces, procesos, tecnologías o ideas que afectan los modelos, métodos y herramientas de mejoramiento en la gestión y la calidad de la atención en salud. La innovación surge de las experiencias de mejoramiento de los miembros identificadas en los procesos de aprendizaje colaborativo, en la exposición a nuevo conocimiento y nuevas prácticas y en el desarrollo de propuestas que responden a las necesidades y condiciones específicas de las organizaciones identificadas por medio de los procesos de información e investigación.
- d) **Investigación:** La investigación en la OES se dirige a la identificación de los niveles de gestión y calidad de la atención en salud y sus determinantes, al igual que el desempeño logrado. Las preguntas de investigación que se busca responder en la OES varían en su alcance desde los niveles de gestión, calidad y resultados en la atención en salud en todo el país, hasta los relativos a un modelo de atención o en una institución.
- e) **Gestión del conocimiento:** Este proceso busca garantizar la capacidad de la OES para aprender de su propia gestión, documentar y sistematizar sus experiencias, metodologías y conocimiento, al igual que asegurar la permanente difusión y adopción al interior de la Organización y sus miembros.

4. PROCESOS DE SOPORTE:

- a) **Gestión del cliente y evaluación:** Los servicios misionales de Asistencia técnica, Capacitación y Difusión serán efectivos en la medida en que satisfagan las expectativas y necesidades de sus clientes. Para ello, la OES desarrollará un sistema moderno de evaluación de servicios, medición del impacto de resultados y satisfacción del cliente, como la fuente principal para identificar la pertinencia, relevancia y oportunidades de mejoramiento de sus servicios.
- b) **Mercadeo y comunicación estratégica:** A partir de la sistematización del conocimiento adquirido y de la evaluación de sus servicios, la OES desarrollará un proceso de soporte organizado y permanente de comunicación estratégica en los círculos de mejoramiento de la gestión y la calidad de la atención en salud. Esta tendrá como objetivo final el posicionamiento de la Organización tanto a nivel nacional como internacional. De

manera sinérgica la OES desarrollará una estrategia de mercadeo y comercialización de sus servicios, que le permita ofrecer sus servicios de manera efectiva y más eficiente.

- c) **Gestión del recurso humano:** El talento humano de la OES es soporte fundamental de todas sus acciones. Este proceso transversal busca, desarrollar las capacidades y competencias del equipo profesional y administrativo de la entidad, con énfasis en su empoderamiento y su compromiso con la Organización. Para ello generará un programa de capacitación y actualización al que podrán acceder tanto sus colaboradores internos como los miembros de la red de consultores externos cuando así se justifique.

- d) **Administración y finanzas:** La OES desarrollará un proceso de soporte administrativo caracterizado por su flexibilidad, agilidad e innovación, que se centre en el control de la calidad de los servicios prestados. Desde el punto de vista del proceso de soporte financiero se asegurarán los procesos de sostenibilidad financiera de la entidad, centrados en la protección del patrimonio aportado por sus miembros, el adecuado seguimiento a la ejecución de los productos y servicios y el control de sus costos.

Aprobado el 17 de Abril de 2015, Acta 227 del Consejo Directivo de la Organización para la Excelencia de la Salud