



SENADO DE LA NACIÓN
COMISION DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y MUNICIPALES

Formulario de Presentación		
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN MUNICIPAL		
Organismo: Municipalidad de Villa Maria		Provincia: Córdoba
Responsable para contactar: Dr. Héctor Muñoz Lic. Graciela Biani		Fecha de Llenado del Formulario:
Calle: Mendoza	Nº: 898	CP: 5900
Localidad: Villa Maria	Municipio: Villa Maria	Cantidad de habitantes: 70.884
Teléfonos: 0353-4533344 int. 112/ fax int. 2227		Fax: 0353-156559511/ 0355-156567154
Sitio web: www.villamaria.gov.ar		E-Mail: intendencia@villamaria.gov.ar
Título de la experiencia: Sistema de Gestión de la Calidad en Atención Primaria de la Salud		

AVAL DEL INTENDENTE		
Apellido y Nombres:	Sello:	Firma:

- EL AVAL DEL INTENDENTE CERTIFICA ADEMÁS LA VERACIDAD DE LOS DATOS PRESENTADOS.
- RECUERDE QUE TODOS LOS CAMPOS DEL FORMULARIO DEBERÁN ESTAR COMPLETOS.
- NO ALTERE EL ESPACIO PREVISTO (MÁXIMO UNA CARILLA POR ASPECTO) PARA CADA UNO DE LOS PUNTOS DE EVALUACIÓN A CONSIDERAR.
- PARA CUALQUIER CONSULTA, DIRIGIRSE A:
COMISIÓN DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y MUNICIPALES DEL H. SENADO DE LA NACIÓN,
TEL. (011) 4959-3000 int. 2700 / 2701, MAIL municip@senado.gov.ar

NO LLENAR ESTOS CAMPOS		
Fecha de Recepción:	Cat.:	Nº de Registro:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SARMIENTO



FEDERACIÓN ARGENTINA DE MUNICIPIOS

I · F · A · M

INSTITUTO FEDERAL de ASUNTOS MUNICIPALES

MINISTERIO DEL INTERIOR
SECRETARIA DE ASUNTOS MUNICIPALES



SECRETARIA DE POLÍTICAS SOCIALES

MINISTERIO de DESARROLLO SOCIAL
PRESIDENCIA de la NACION



Síntesis o resumen del proyecto:

Caracterización del municipio en que tuvo lugar la experiencia: Tipo de municipio, población, indicadores socioeconómicos, presupuesto municipal, cantidad de empleados municipales, entre otros datos:

La ciudad de Villa Maria tiene una superficie de 26.567 km2 dentro de un polígono irregular uno de cuyos lados lo constituye el Río Ctalalamochita que la separa de la vecina ciudad de Villa Nueva con 18.000 habitantes, que viven en una superficie aproximada de 8.050 Km2, y exhibe el mayor potencial de industria lechera de la región.

Villa Maria posee 70.844 habitantes (33.716 varones y 37.168 mujeres), la Ciudad está dividida en 32 barrios con un centro circunvalado por 4 avenidas. La mayor población se halla en los barrios con un 75% del total y en el centro un 25 % de ella.

Desde 1867, fecha de su fundación la ciudad fue creciendo y exhibe caracteres importantes por ser nudo de rutas nacionales y provinciales.

Actualmente en Villa Maria operan 99 industrias de planta funcional y 320 de organización de tipo familiar, 3425 empresas y 1500 servicios.

En la actualidad operan 13 entidades bancarias entre oficiales y privadas. Funcionan 17 establecimientos de educación primaria oficial y 5 privadas, 6 institutos de enseñanza meda oficial y 5 privados, 8 institutos de nivel terciario y 2 universidades nacionales y 5 privadas. Funcionan 2 establecimientos de educación estética, una de artes plásticas y uno de formación música.

Poseemos dos Bibliotecas Públicas para la lectura que ofrece espacios a todos los niveles de enseñanza, también bibliotecas de instituciones educativas y universales con bibliografía especializada.

Villa Maria posee prensa escrita que llega a 40 localidades de la región a través de dos matutinos de editoriales establecidas en la ciudad y programas radiales de transmisora A.M. con alcance a 113 pueblos y zonas rurales, 8 emisoras F.M. de alcance limitado, una T.V. Local circumscripita a Villa Maria y Villa Nueva.

En salud Pública brinda sus servicios el Hospital regional provincial Luis Pasteur y la Asistencia Pública Municipal con 9 dispensarios en barrios periféricos con amplia cobertura de atención a la salud y alta tecnología

En el Área privada 13 clínicas y sanatorios con especialidades médicas de jerarquía que contribuyen al cuidado de la salud de la ciudad, localidades cercanas y el sector rural.

Presupuesto Municipal. \$ 27.390.077, 90

Presupuesto Municipal destinado a la Salud: \$ 2.0310304.92

Personal:

Planta Permanente: 471.

Personal Contratado: 113.

Personal Jornalizado: 1.

Funcionarios: 75.

Objetivos propuestos (objetivo principal y secundarios; explícitos e implícitos) y metas del proyecto o políticas del municipio:

Problema que la experiencia intenta resolver. Caracterización

Desde el punto de vista operativo, el área de farmacia definió sus problemas específicos, aislándolos de los problemas genéricos definidos por el equipo directivo.

De ésta diferenciación surgieron:

- Problemas Asistenciales: vinculados directamente a la relación proveedor-usuario e incluyendo: aspectos técnicos de la atención, relación interpersonal y problemas derivados de algunas características del proveedor que inciden en la calidad de la atención.
- Problemas organizacionales: vinculados a la forma en que la organización está estructurada e incluyen problemas relacionados con la definición de roles y funciones, comunicación trabajo en equipo, manuales de procedimientos, normas difusión, supervisión, auditoría, etc.
- Problemas estructurales: vinculados a los recursos de diferente tipo y a la estructural organizacional: recursos humanos, físicos, materiales tecnológicos, insumos, organigramas, etc.
- Problemas mixtos: definiendo aquellas que tiene más de una causa.

La asistencia Primaria de la Salud, y en principio éste servicio particular intenta mejorar continuamente la realización de todas sus actividades involucrando en eso a:

- Proveedores quienes son parte de nuestros procesos.
- Personal, para mejorar nuestros procedimientos de trabajo y propiciar su desarrollo personal
- Poner esfuerzo en la disminución constante de las no conformidades del producto y del sistema de calidad.

Estos objetivos surgen de la necesidad de establecer y mantener el control de la metodología de trabajo, los productos (medicamentos e insumos) incluidos en el stock volcando la información recaudada en distintos documentos del sistema de calidad así como establecer directrices para las distintas actividades: comunicación interna, revisión por la Dirección, competencia del personal, infraestructura, recepción preparación, preservación y entrega del producto, compras evaluación de proveedores, mantenimiento de equipos, atención de reclamos, encuestas de satisfacción, detección y análisis de no conformidades, capacitación y mejora de actividades, a fin de disminuir errores en resumen:

GESTIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN CON EFICACIA, EFICIENCIA, EN FORMA OPORTUNA Y CON EQUIDAD.

Problemas relacionados entre las Farmacias y otros Servicios de la APS:

- De comunicación de novedades, stock, faltantes, etc.
- Carencia de un listado único de Medicamentos Esenciales Básico para el manejo de los profesionales, oficina de Compras y Farmacia, etc.
- Defecto en la distribución, tiempo, transporte, preservación de medicamentos hacia los Centros de Salud.

Problemas relacionados internamente con Farmacia:

- Ausencia de Organigrama, definición de roles y funciones, supervisión.
- Las quejas de los clientes eran resueltos informalmente.
- Archivo de datos estadísticos inexistentes y registro de temperatura y limpieza de la infraestructura del Servicio.
- Relacionados con las características del Proveedor, cumplimiento de entrega del producto y sus cuidados, que inciden luego en la calidad de atención y compromiso con los clientes.
- Auditorias internas para control y revisión por la Dirección,

Caracterización del área del municipio en la que se llevó a cabo el programa: Características generales de dicha dependencia teniendo en cuenta principalmente misiones y funciones de la unidad, objetivos de la unidad, grado de formalización de la unidad y de los procedimientos, tipo de departamentalización (rígida o flexible):

En el Organigrama municipal el Consejo Municipal de la Salud presidido por el Intendente Municipal, un Coordinador ejecutivo y consejeros que representan a distintas entidades representativas de la ciudad (iglesia católica y la Universidad Nacional de Villa María, Bomberos Voluntarios, Círculo Médico, Cooperadora de la Asistencia Pública, Hospital Provincial Pasteur y la Asistencia Pública Municipal), son los encargados de definir las políticas en salud.

La unidad ejecutora está conformada por una dirección de atención primaria de la salud, de ella dependen la asistencia pública, nueve Centros de Salud periféricos, el Departamento de Salud Mental, la Asistencia a la Víctima del Delito y el Hogar de Día de Encuentro.

Las funciones del Consejo son visualizadas desde cuatro ejes:

1. Desde la presentación desarrollando acciones de atención primaria de la salud consolidando un sistema universal, solidario, participativo, ético con sentido de equidad y base científica en lo que respecta a sus acciones.
Privilegiar el rol de las unidades asistenciales más próximas a la población. Crear sistemas Coordinados entre los sectores que prestan servicios de salud. Fomentar la relación comunidad, centros periféricos, hospital, municipio en lo referente a la solución de los problemas y en lo particular de la salud.
2. Vigilancia Epidemiológica: identificar factores de riesgo y grupos vulnerables y emplear acciones directas de promoción, educación y prevención en pos de mejorar la calidad de vida de la gente.
3. Rol regulador: en Cumplimiento de la Carta Orgánica Municipal, ejercer el poder de policía sanatorio en la ciudad.
4. Definir políticas sustantivas de salud: en todos los casos se considera al individuo como tal y no solo en estado de enfermedad.

El proyecto comienza en el servicio de farmacia de la dirección de atención primaria de la salud que funciona con una dirección técnica bajo responsabilidad de una licenciada en farmacia, un técnico capacitado y personal voluntario que comienzan a desarrollar tareas para establecer los procedimientos del sistema de calidad conjuntamente con la universidad Tecnológica de Villa María.

Cada integrante de este servicio tiene descrito un perfil de personal en donde se tiene en cuenta los estudios cursados, cursos de especialización la aptitud física, experiencia adquirida, etc.

Marco Normativo de la Experiencia: ordenanzas, decretos que sustentan jurídicamente la experiencia.

Autorización precaria temporal para la Subdirección de gas por redes emitidas por ENARGAS.
Resoluciones de ENARGAS.

Caracterización de la situación previa:

Visualizando que las políticas de salud se encuentran inscriptas en el conjunto de las acciones globales que de modo directo afecta a las políticas públicas, el agotamiento del modelo de acumulación, la caída de las inversiones, el estancamiento y disminución de la producción, la desigualdad de la distribución de los ingresos, la precarización del mercado laboral, el empobrecimiento cada vez más generalizado de grandes sectores de la población, al cual se le agregan en los últimos años los llamados nuevos pobres, generan cada vez más necesidades insatisfechas, que frente a la disminución del gasto público impactan directamente en un marcado deterioro de la salud de la población, al que no es ajeno nuestra ciudad.

Considerando que el rubro medicamentos e insumos, representa una franja importante de presupuesto general municipal y que la demanda en dicho servicio es la recepción diaria de un promedio de ciento cincuenta recetas que se originan en los centros periféricos, en la asistencia pública y el hospital provincial Pasteur, localidades vecinas, se decide optimizar el servicio con el objeto de establecer procedimientos, registros y pautas de trabajo para que este resulte eficiente y eficaz con el consecuentemente beneficio para la gente demandante del servicio.

Comenzamos por el planteo: ¿Qué es lo que se quiere mejorar?

Identificamos la oportunidad de mejora, priorizando las que era más sencillas en su desarrollo y en las que vislumbramos la factibilidad de solución.

En una Institución donde se llevan a cabo numerosos procesos asistenciales, la idea de mejorar en conjunto la calidad nos conducía a numerosas dificultades prácticas, así fue que consideramos como

primer paso seleccionar solamente un área definida, concreta y tangible, de mediana complejidad, con clara tendencia innovadora, dispuesta a emprender una nueva tarea.
Si bien es un servicio de salud se solucionan problemas todos los días sin un esquema indicado, detallar los pasos que proporcionan medidas concretas mejorar la calidad ayudó a evitar las dificultades comunes. Averiguamos quienes eran los clientes (pacientes) y comprendimos cuáles eran sus necesidades y expectativas. Dentro de éste concepto de cliente, el profesional de salud desempeña las funciones complementarias de prestar servicios a los clientes y de ser usuario.

Para resolver los problemas y mejorar los procesos:

1. Identificar los problemas.
2. Oportunidades para efectuar mejoras.
3. Definimos operativamente el problema.
4. Identificamos quiénes tenían que trabajar con los mismos.
5. Identificamos las causas principales de los problemas.
6. Desarrollamos las medidas para mejorar.
7. Implementamos y Evaluamos las actividades para mejorar.

Casi todas las soluciones requerían algunos cambios en la labor, el comportamiento o en las funciones de las personas y sus responsabilidades; con un comienzo de oposición al cambio, eso fue reinvirtiéndose A medida que se vislumbraban las ventajas del sistema.

Previendo una demanda cada vez mayor, el objetivo era demostrar un trabajo ordenado aún atravesando un período económico crítico con la evidente disminución de los Recursos disponibles brindando Mayor atención a quienes más lo necesitan ya que la calidad se concibe en el marco de los recursos disponibles.

Características generales de la iniciativa: actividades originales y definitivas; población beneficiaría original y definitiva; cantidad de beneficiarios; tipo de articulación; nivel de participación ciudadana;

Objetivo Principal:

- Implementar un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar la atención y la satisfacción de la comunidad, principalmente de los sectores mas cadenciados.

Objetivos Secundarios:

- Capacitar a todo el personal de la asistencia primaria de la salud de modo tal de lograr el mejor servicio posible con los recursos disponibles.
- Establecer documentalmente las actividades fundamentales que permitan asegurar su continuidad ante la ausencia del personal.

- Generar indicadores a través de los registros para asegurar la mejora continua de los procesos.
- Fortalecer la gestión y estrategia en salud con sentido solidario, ético y de equidad para hacerla accesible, aceptable y eficaz dirigida a aumentar la cantidad y calidad de vida de las personas y compatible con otros objetivos y necesidades sociales.

Etapas de implementación y grado de avance:

1° Etapa: Farmacia de la Asistencia Primaria a Primaria de la Salud – Cumplimentada con certificación de norma ISO 9001/2000 el día 11 de septiembre de 2002 para la empresa DET NORSKE VERITAS:

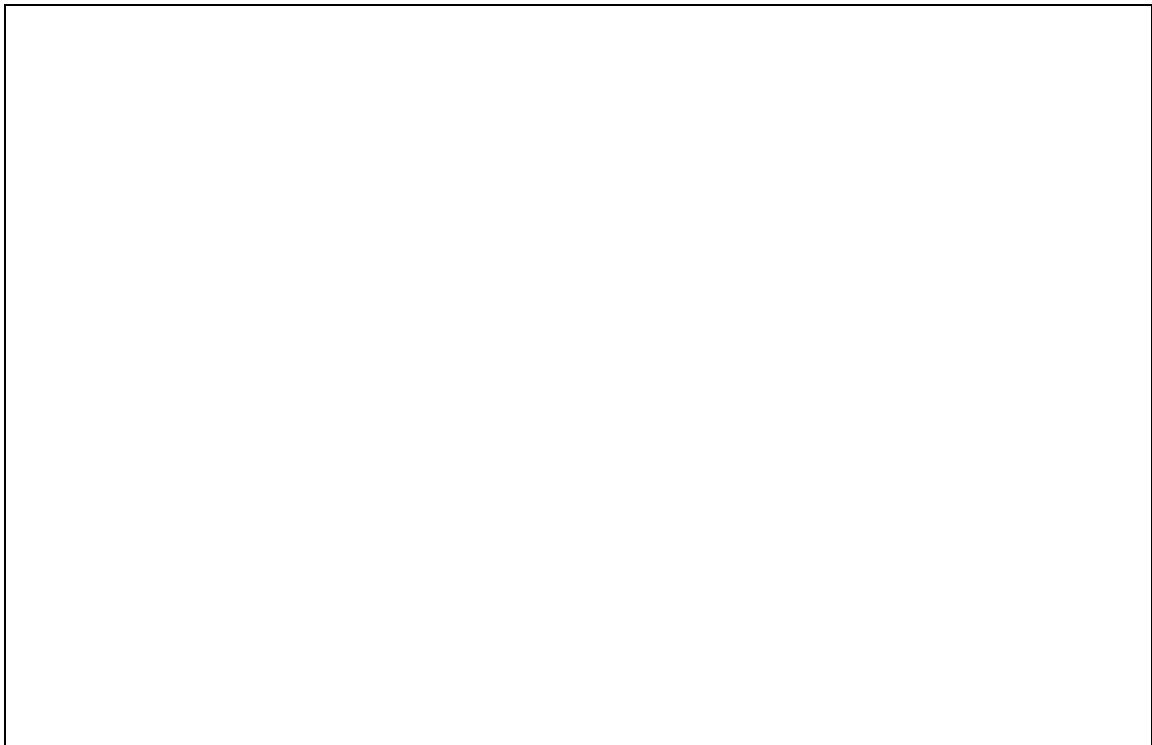
2° Etapa: Programa de control de crecimiento y desarrollo, lactancia materna e inmunizaciones.

Estos tres programas se encuentran en condiciones de ser trabajados con el objetivo de lograr la certificación en calidad. Actualmente se encuentran desarrollados los manuales y procedimientos al respecto

3° Etapa: Programa de Planificación Familiar y embarazo de bajo riesgo.

Estos dos programas están en vías de de implementación y desarrollo de sus manuales y procedimientos

4° Etapa: Desarrollar con igual criterio el resto de los programas de A.P.S en el ámbito municipal.



Recursos humanos involucrados: características y cantidad de personal; máximo nivel educativo promedio de los integrantes del equipo:

Tecnogas cuenta con un cuerpo de personas con capacidad técnica reconocida.

En relación a la capacitación de "los recursos humanos, el 90 % de los mismos poseen completos sus estudios medios.

Los responsables técnicos operativos como los niveles intermedios, poseen niveles de estudios terciarios y universitarios.

El crecimiento de la empresa marca las necesidades de proyectar un aumento de las capacidades educativas de la organización.

Esto se encuentra proyectado con las adecuaciones de las actividades futuras en función del logro de objetivos proyectados.

Financiamiento: Fuentes de financiamiento público y/o privado; costo total de la experiencia; recursos propios o compartidos:

Tecnogas Patagónica S.A. ha sido conformada con aportes realizados por la Municipalidad de Plaza Huincul, en un 75%, y de la provincia del Neuquén, a través de Hidrocarburos del Neuquén S.A., en un 25%.

La financiación utilizada por la empresa actualmente es propia, generada del giro de los negocios, lo que permite al Municipio garantizar una prestación a los clientes, independientemente de los ciclos de la actividad estatal. La empresa mantiene niveles equilibrados financieramente.

Proceso de negociación y conflictos que hayan surgido durante el diseño o implementación del programa:

Durante el proceso de creación y puesta en marcha se han mantenido numerosas negociaciones con la concesionaria Camuzzi Gas del Sur S.A.; el ENERGAS y eventualmente con YPF, con la cual se han firmado convenios de colaboración marco.

Actualmente, debido al no aporte del subsidio al sur por parte del estado nacional, se han comenzado

negociaciones con el mismo, sin resultados hasta la fecha positivos. Esto genera que Tecnogas S.A se encuentre solventando actualmente el peso de dicho subsidio, evitando que se aumente la facturación a los clientes.

Evaluación del impacto de la experiencia:

La experiencia es la primera en su clase: el municipio como empresa de servicios.
En este aspecto hoy nos encontramos con la presencia de una empresa que naciera con un propósito social, y que gracias a una gestión eficiente, permite mostrar niveles de éxito económicos para la manteniendo de la independencia necesaria, aportando al desarrollo de la región.
El éxito logrado permite lograr planificar a largo plazo y fijar objetivos de mercado apostando al crecimiento geográfico y por ende, integral de la misma.

Mecanismos de seguimiento y evaluación implementados:

La empresa, en función de tener como principal accionista al Municipio de Plaza Huincul, presenta los balances de actuación en el ejecutivo municipal y Concejo Deliberante de la ciudad, de modo de comunicar los logros obtenidos y la marcha de la empresa, de la cual el organismo municipal es socio. Asimismo existe una coordinación constante con la secretaría de Servicios Públicos municipales, a raíz de una necesaria colaboración conjunta en pos de la satisfacción de las necesidades de la comunidad. La empresa, por la característica de los servicios que presta, se mantiene bajo la supervisión y regulación de ENERGAS.

¿Qué aprendizaje institucional significó el desarrollo de la experiencia? (en términos de gestión, estrategias políticas, identificación de déficit de capacidad institucional, etc.?) ¿Este aprendizaje, ha dado lugar a iniciativas específicas?