

## **POLITICA DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA**

### **I.- PROPOSITO.**

La gestión de riesgos proporciona al Servicio, la capacidad de identificar, medir y gestionar la amplia gama y variedad que presentan los riesgos, constituyendo una herramienta importante para el logro de los objetivos estratégicos, haciendo posible que todos los trabajadores de la Institución, mejoren su comprensión hacia los factores que originan el riesgo, permitiendo obtener los siguientes resultados:

- Aceptación responsable de la existencia e impacto del riesgo.
- Fortalecimiento del apoyo a la Dirección por parte de los trabajadores.
- Mejoras en los resultados.
- Responsabilidad reforzada en todos los niveles jerárquicos.
- Entrega de herramientas para apoyar el liderazgo superior.
- Compromiso con el mejoramiento continuo.

La presente Política que asigna especial importancia a la reducción de los riesgos, obedece al propósito de mejorar la gestión institucional, a fin de contribuir, al cumplimiento de los objetivos estratégicos y con ello, al logro de su misión.

Como elementos importantes en la Gestión de Riesgos se consideraran los siguientes:

- La integridad y consistencia de los procedimientos administrativos y procesos asociados.
- La calidad de la gestión de los recursos humanos fundamentalmente a través de, sus habilidades, perfiles y entrenamiento.
- La infraestructura, y
- La pertinencia, oportunidad y seguridad de la información.

Prevalecerá el enfoque PREVENTIVO Y PROACTIVO.

El proceso de Gestión de Riesgos, dará cumplimiento a los siguientes aspectos:

- La existencia de un ambiente controlado de gestión de riesgos que, definido por la Dirección, establezca estrategias corporativas y una estructura de supervisión adecuada que garantice su operatividad.
- La definición y documentación de la exposición al riesgo a lo largo de los procesos y lineamientos, de acuerdo con los criterios de las Normas de Calidad.
- La cuantificación del impacto y probabilidad de ocurrencia para cada uno de los riesgos identificados.
- Tratamiento, evaluación y seguimiento permanente de eventos que generen perjuicios a la entidad.

### **II.- CONTEXTO.**

#### **II.1.- Generalidades.**

El Servicio Salud Viña del Mar – Quillota, es un servicio público autónomo, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio y que depende del Ministro de Salud Pública.

De acuerdo a lo consignado por el D.S. 140/2003 Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, el Director de Servicio para el desempeño de sus funciones y el ejercicio de sus facultades, estará asesorado por los departamentos y dependencias que sean necesarias para la gestión administrativa y asistencial, como asimismo por el Consejo de Integración de la Red Asistencial.

La norma legal consigna que al Servicio de Salud, la corresponderá la articulación, gestión y desarrollo de la red asistencial correspondiente, para la ejecución de las acciones integradas de

fomento, protección y recuperación de la salud, como también la rehabilitación y cuidados paliativos de las personas enfermas.

## **II.2.- Contexto Estratégico.**

Su **Misión** es satisfacer las demandas asistenciales de prestaciones de salud de los usuarios de nuestra red con oportunidad, equidad, calidad, eficacia y eficiencia, involucrando la participación de los usuarios, en función de los lineamientos ministeriales.

Sus **Valores y Principios** son los siguientes:

- EQUIDAD.
- TRANSPARENCIA.
- CALIDAD.
- PARTICIPACION.
- EXCELENCIA.
- COMPROMISO.
- DISCIPLINA.
- RESPONSABILIDAD.
- PROBIDAD.
- HORIZONTALIDAD Y TRANSVERSALIDAD.

Su **Visión** definida es la siguiente: Ser la mejor red pública de salud del país.

Sus **Objetivos Estratégicos**, cuyos ejes principales son el fortalecimiento del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota y el Mejoramiento del acceso y calidad de atención de salud, se traducen en los siguientes objetivos específicos:

- Mejorar el respaldo y Sistemas de Información.
- Mejorar políticas e instrumentos de gestión en personal.
- Mejorar comunicaciones y clima laboral.
- Reforzar la articulación de la red y el control de su funcionamiento.
- Mejorar acceso y oportunidad de atención.
- Mejorar satisfacción a usuarios.

## **III.- ALCANCE DE LA POLITICA.**

El Servicio de Salud asume el liderazgo en el cuidado de la Salud de su población, enfrentando sus problemas en forma planificada, buscando continuamente la satisfacción de sus necesidades y expectativas, en un marco de respeto de los derechos y dignidad de las personas, con calidad sanitaria, usando los recursos con eficiencia y equidad.

Con el propósito de implementar y ejecutar las políticas gubernamentales del sector, en particular aquellas que buscan ampliar la cobertura, calidad y oportunidad de las prestaciones recibidas por los beneficiarios del Sistema Público, así como gestionar las redes del sistema de salud, avanzando en un proceso de descentralización administrativa y modernización del Estado, el Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota, incorporará como herramienta de gestión, la administración de Riesgos, permitiendo con ello, la administración, tratamiento, evaluación y gestión de los riesgos identificados en sus procesos más relevantes, lo que permitirá minimizar el impacto negativo que estos pudieran tener en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En este contexto la Gestión de Riesgos, siendo un proceso estructurado, consistente, integral y continuo, aplicado a todos los niveles de la organización, que le permite identificar, evaluar, medir y reportar amenazas que afectan el logro de sus objetivos, considerará el levantamiento del 100% de los procesos de la Institución, diferenciando aquellos que como articulador de la red asistencial le compete, como aquellos procesos propios de su funcionamiento, incluyendo aquellos hospitales

de Baja Complejidad en un proceso gradual, considerando cada una de las características específicas que presenta la organización de estos establecimientos.

Para orientar y regular el Proceso de Gestión de Riesgos, se han definido los siguientes aspectos:

- Realizar una Gestión de Riesgos con estricto apego al marco legal normativo que regula su labor.
- Promover la implementación de las mejoras prácticas en materia de Gestión de Riesgos en todas sus actividades como parte del quehacer institucional.
- Enfocar la Gestión de Riesgos en los procesos de mayor criticidad observada.

La aplicación de los lineamientos permitirá determinar los procesos críticos, los cuales serán gestionados de acuerdo a la Metodología del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, desagregándose por subprocesos y riesgos. Una vez confeccionada la Matriz, se priorizarán los subprocesos para su tratamiento, optando por la estrategia más conveniente para su tratamiento de acuerdo al análisis del resultado de los riesgos. Las estrategias a utilizar de acuerdo al análisis, serán las siguientes:

- **Evitar:** Salir de las actividades que generen los riesgos. Cuando esto sea realizable y no afecte los requerimientos legales o la eficiencia operacional. La aplicación de esta estrategia en el sector público está muy limitada, ya que la mayoría de su quehacer se encuentra normado en sus leyes orgánicas u otros cuerpos legales, por lo cual el salir de una actividad, generalmente no es una decisión que se pueda adoptar en forma independiente.
- **Compartir:** La probabilidad o las consecuencias del riesgo se reducen trasladando o, de otro modo, compartiendo una parte del riesgo. Adicionalmente puede analizarse si es posible mejorar la efectividad del control asociado al riesgo.
- **Reducir:** Implica llevar a cabo acciones para reducir la probabilidad o las consecuencias del riesgo o ambos a la vez. Adicionalmente puede analizarse si es posible mejorar la efectividad del control asociado al riesgo.
- **Aceptar:** No se emprende ninguna acción que afecte a la probabilidad, las consecuencias del riesgo o la efectividad del control asociado al riesgo (por ejemplo, la relación costo – beneficios no lo justifica).

La estrategia seleccionada deberá ser justificada y aprobada por la máxima autoridad.

#### **IV.- COMPROMISO DE LA JEFATURA DEL SERVICIO.**

La satisfacción de las necesidades de los usuarios, beneficiarios y clientes del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota, requiere de una permanente revisión de los procedimientos en las cuales se desarrollan los distintos procesos involucrados en la provisión de los productos destinados a satisfacer estas necesidades, para lo cual se ha dispuesto la revisión periódica del Proceso de Gestión de Riesgos, que toma en cuenta los propios requerimientos de quienes son los directos beneficiarios y que aprende de sus experiencias para generar procesos de calidad, en un proceso de Mejoramiento Continuo.

Para ello también es importante el compromiso no solo de esta Jefatura, sino de toda la organización, generándose los canales de comunicación permanente, para su publicación, como también, considerar las mejoras que los propios trabajadores puedan hacer, en un proceso de permanente intercambio de conocimientos que permita la adhesión y el involucramiento con la gestión de los riesgos y la satisfacción de los usuarios.