

Título

MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCION QUIRURGICA

Clasificación

01- Proceso Asistencial del Paciente

Palabras clave: MEJORA, QUIROFANOS

Autores

ANA CAROL PEREZ SEGARRA, ANTONI MONSO MOLAS, CONXITA MESTRES MIRALLES, JORDI MAURI SANTURE, DAMIA PUJOL BORRAS, XAVI RIBA CO,

Entidad

HOSPITAL SAN RAFAEL

INTRODUCCION

El Hospital San Rafael de Barcelona tiene un fuerte compromiso con la excelencia en la gestión. El plan estratégico 2008-2010 establece formalmente la voluntad de implantar la gestión basada en procesos como modelo de gestión. Según el EFQM, – modelo utilizado por el Departamento de Salud para la acreditación de centros hospitalarios en Catalunya – este modelo facilita al Hospital el conocimiento de sus procesos, actividades, la gestión sistemática de las mismas, centrandó las acciones de mejora en aumentar la satisfacción de los pacientes. A tal efecto, el proyecto se inició en 2010 con la definición del mapa de procesos y a día de hoy se ha definido e implantado el proceso quirúrgico y ambulatorio.

MATERIAL Y METODOS

La metodología para mejorar los procesos se basa en el ciclo de PDCA: 1) Analizar el proceso e identificar problemas y oportunidades de mejora: análisis de puntos fuertes y débiles, problemas recurrentes. 2) Priorizar y seleccionar los proyectos de mejora: se decide en base a criterios objetivos los proyectos más relevantes y que aportan un mayor valor. 3) Aprobar los proyectos de mejora con Dirección: se pone especial énfasis en que los proyectos seleccionados sigan la estrategia del Hospital. 4) Ejecutar los proyectos de mejora 5) Seguimiento y cierre del plan de mejora: se realiza una sesión de seguimiento a los seis meses, y un cierre al final del periodo para analizar los resultados obtenidos.

CONCLUSIONES

La implantación de la gestión por procesos en la atención quirúrgica supone una nueva manera de trabajar, más metodológica y abierta. Permite consolidar un grupo de expertos multidisciplinares responsables de gestionar y mejorar el proceso. Durante la fase de definición participaron más de 30 profesionales, si bien en la fase de mejora prácticamente todos los profesionales del proceso han participado de un modo u otro. Así, finalizada la definición del proceso quirúrgico y aplicado la metodología de mejora, se diseña el primer plan de mejora. El plan consta inicialmente de 113 puntos de mejora pero después de priorizarse acaban siendo 37. Al cierre del periodo se logran 26 proyectos de los 37, el 70%. Se considera un éxito por ser la primera experiencia. Algunos de los proyectos realizados son: • Mejorar la información dada a los familiares y acompañantes del paciente. • Reducir el tiempo de espera del paciente en la sala de espera. • Crear un equipo de programación quirúrgica. • Definir criterios para la realización de preoperatorios y pruebas.