

Business process management en el sector sanitario

Jordán Balanza J, González Hernández CD, Gómez Cabarcos MPM, Artiles Sánchez J, González Ramos MC, Rodríguez Fariñas MD, Allende Riera A, Cueto Serrano M

Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria

Introducción

El sector sanitario público en general, y los hospitales en particular; viven desde hace años enormes presiones para contener costes y mejorar, al mismo tiempo, la atención sanitaria; siendo uno de los principales motores de su actividad el bloque quirúrgico. Los costes de personal, los costes del material quirúrgico; así como los costes de infraestructuras (logística e inversiones) representan aproximadamente el 35% del coste global del ingreso de un paciente quirúrgico en el hospital. En este contexto, se ha realizado un proyecto de estudio y análisis de reorganización del bloque quirúrgico del Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria (HUNSC).

El objetivo es mejorar la programación quirúrgica, aumentar la ocupación de los quirófanos, reducir las cancelaciones quirúrgicas y optimizar los recursos técnicos y humanos disponibles.

Material y métodos

Se ha desarrollado un análisis de procesos basado en el método *business process management* (BPM en adelante); estructurado en las siguientes fases:

I- Construir y analizar el funcionamiento actual del bloque quirúrgico (modelo "AS-IS").

II- Identificar principales problemas de funcionamiento.

III- Consensuar e implantar "Quick wins".

IV- Diseñar e implementar el nuevo modelo (modelo "TO-BE"). El proceso de análisis se desarrolló a través de grupos de trabajo multidisciplinares del área de enfermería y médica, con reuniones de 2-3 horas todas las semanas.

Resultados

El resultado ha sido la sistematización de una serie de mejoras en el funcionamiento del bloque quirúrgico, las cuales se clasifican en tres grandes grupos de habilitadores de transformación: 1. habilitadores tecnológicos (mejora de la información de paciente y actividad vinculada a clínicas concertadas); 2. habilitadores organizaciones (creación de una unidad de programación quirúrgica por servicio); 3. habilitadores de procesos (creación de una guía de solicitud de pruebas básicas preoperatorias). Cada grupo de habilitadores lleva asociado un set de indicadores de funcionamiento interno; vinculado al cuadro de mandos integral del hospital.

Como resultados de carácter cualitativo, se logró crear un lenguaje (termi-

nología) estándar entre el personal vinculado al bloque quirúrgico, logrando una mayor implicación por parte de estos. Al mismo tiempo, la propia aplicación del método BPM permitió aumentar los conocimientos sobre los procesos y las relaciones causa-efecto existente entre los mismos.

Conclusiones

El proyecto, en fase de implantación en este momento, demuestra claramente la aplicabilidad de la metodología BPM en el ámbito sanitario público; obteniendo resultados en cuanto a mejoras de carácter organizativo y de contención de costes en un ámbito estratégico como es el bloque quirúrgico de un hospital universitario de tercer nivel.