

Título

MODELO DE GESTION DE LAS EXPECTATIVAS EN SOCIEDAD ORIENTADO A EFQM & LEAN.

Clasificación

01- Accesibilidad de los pacientes

Palabras clave: ALIANZAS, SOCIEDAD

Autores

ISABEL MUÑOZ MACHIN; PEDRO PEÑALVA SEGURA; PELAYO BENITO GARCIA; YOLANDA SANTOLAYA ; JOSÉ IGNACIO GONZALEZ RODRIGUEZ

INTRODUCCION

La versión 2010 del modelo europeo de excelencia EFQM concede una mayor importancia a los resultados en sociedad respecto a su versión anterior. De hecho el peso de este criterio aumenta de un 6% a un 10%, hecho que ha obligado a las organizaciones a profundizar en dos aspectos fundamentalmente: Incluir alianzas más allá de la cadena de proveedores, y todo ello basado en beneficios mutuos y sostenidos en el tiempo -Desarrollo de Alianzas. Asumir la responsabilidad, de manera activa, de la conducta y actividades de la organización, y gestionar su impacto en la comunidad - Responsabilidad Social Corporativa.

MATERIAL Y METODOS

A lo largo del póster se expone como FHC se ha adaptado al modelo 2010 en este criterio. Entre las novedades incorporadas se incluyen: * Creación proceso expectativas en Sociedad * Gestión del mismo bajo metodología A3 * Benchmarking del criterio Sociedad (8a y 8b) con otras organizaciones * Creación de una base de datos de Alianzas Externas * Revisión de la misma por la Comisión Compras * Búsqueda activa de alianzas externas * Gestión sistematizada de las mismas * Inclusión de criterios RSC en los pliegos de los expedientes de contratación

CONCLUSIONES

La aplicación de los criterios de excelencia 2010 por parte de las organizaciones exige además del tradicional enfoque a la excelencia en los resultados a personas, clientes y resultados clave, un nuevo giro hacía los resultados en sociedad, considerado hasta ahora como "el menos importante de los resultados". Las organizaciones, y en especial las organizaciones sanitarias, impactan cada vez más y de una forma más crítica en la sociedad que les rodea, hecho que no puede obviarse y que implica un esfuerzo de sensibilización y de adaptación por parte de las mismas.