

#### Título

## IMPLEMENTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN PROGRESIVA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS: ESTRATEGIA, DIFICULTADES Y VENTAJAS IDENTIFICADAS

#### Clasificación

05- Calidad

**Palabras clave:** Mejora, Participación

#### Autores

SOLEDAD ROMEA LECUMBERRI; JOSÉ LUÍS DE SANCHO MARTÍN; PILAR SOLANS JULIÁN; VICENÇ MARTÍNEZ IBÁÑEZ; JOAN FERNÁNDEZ NÁGER; ANNA OCHOA DE ECHAGÜEN AGUILAR; EUDALD BALLESTA CARBONELL; MONTSERRAT ARTIGAS LAGE

### INTRODUCCION

Gestionar las organizaciones según los principios de calidad total y excelencia supone la mejora continua de procesos, implicando a profesionales y orientando las actuaciones hacia la mejora de resultados y la satisfacción de necesidades y expectativas de pacientes. La implementación y consolidación de la gestión por procesos es una política estratégica impulsada por la dirección del hospital Vall d'Hebron en los últimos 4 años.

### MATERIAL Y METODOS

La gestión por procesos se ha priorizado en el Plan Estratégico y Planes de Mejora del Hospital. El organigrama y estructura directiva del centro están alineados con el modelo de Dirección por procesos (procesos clave, estratégicos y de soporte). Se ha elaborado el mapa de procesos del hospital. Se han constituido grupos de mejora multidisciplinarios para los procesos priorizados: organizativos (urgencias, hospitalización y bloque quirúrgico); clínicos (artroplastia de cadera, artroplastia de rodilla, fractura de fémur, insuficiencia cardíaca, diagnóstico prenatal...) y soporte (facturación). Se han realizado sesiones de trabajo donde se define misión, clientes, necesidades y expectativas, estandarización de componentes, diagramas de flujo, problemas, plan de mejora (acción, responsable, cronograma e indicador). Periódicamente se monitoriza el grado de implantación de las acciones de mejora planteadas y se evalúan los resultados obtenidos.

### CONCLUSIONES

1. Liderazgo directivo, participación de los profesionales y rigurosidad metodológica son claves para desplegar y consolidar la gestión por procesos. 2. El despliegue de la gestión por procesos mejora la eficiencia de la atención, la continuidad asistencial y la capacidad resolutoria de los profesionales. 3. Se identifican como dificultades cierta resistencia al cambio en algunos profesionales (acuerdo en necesidad de cambiar, pero resistencia si afecta al entorno próximo), complejidad de implantación en un hospital terciario donde coexisten diferentes culturas organizativas y dificultad en la obtención automatizada de algunos indicadores propuestos. 4. Se identifican como ventajas la visualización global del proceso y sus relaciones con otros procesos, la orientación a necesidades y expectativas de pacientes, la estandarización y reducción de variabilidad asistencial, la simplificación de etapas sin valor añadido y el despliegue de ciclos de mejora continua y evaluación.