



Título

MEJORAR A TRAVES DEL CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS

Clasificación

08 PLANIFICACION Y EMPRESA / 17 PLANIFICACIÓN

Forma de presentación: POSTER

Palabras clave: VALOR AÑADIDO, REDISEÑO DE PROCESOS, GESTIÓN DEL CAMBIO

Autores

CANALS ROCA, JM; RIBERA CATARINA, J; LOPEZ GARCIA, P; BRAVO OCAÑA, D;

Entidad HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

CCAA CATALUÑA

INTRODUCCION

El Hospital de la Santa Creu i Sant Pau es un hospital universitario, de alto nivel, con una capacidad de 636 camas y una actividad que supera las 34.000 altas. Se encuentra inmerso en un proceso de cambio importante, como camino hacia un nuevo edificio y un modelo asistencial de excelencia.

En el marco del Plan Estratégico, se ha iniciado un programa de rediseño de procesos alineado con los planes funcionales de los servicios asistenciales y con el proyecto de renovación de los sistemas de información.

MATERIAL Y METODOS

El rediseño de procesos permite evaluar, analizar y mejorar de forma continuada el rendimiento de la organización, asegurando un avance en la calidad y una óptima utilización de recursos.

Trabajamos con una herramienta (ARIS), que es una base de datos que permite asignar atributos de forma, coste, tiempo, etc. a cada actuación, representar i gestionar procesos, y la publicación vía web para dar a conocer a la organización el mapa de sus procesos, contribuyendo a la difusión del conocimiento corporativo.

La metodología es intencionadamente muy participativa, realizando sesiones multidisciplinares para identificar problemas, ideas y expectativas, alrededor de la foto de situación actual.



Ayudados por la herramienta de simulación y representación gráfica, se plantean escenarios de mejora.

Se evalúa la eficiencia, aportación de valor añadido, complejidad del cambio organizativo y otros aspectos que permiten decidir el modelo final.

Se define la estrategia de implantación, consensuada con el responsable de procesos y los planes de acción.

CONCLUSIONES

Dada la importancia de las decisiones de tipo económico, conocer los procesos permite una toma de decisiones informada.

Las claves para avanzar en programas de rediseño, en nuestro entorno han sido:

- La implicación de la alta dirección
- La renovación de sistemas de información como motor de la gestión de cambio
- La búsqueda de un equilibrio razonable entre coste/beneficio
- La compartición de conocimiento entre usuarios.

