

#### Título

## SEIS SIGMA PARA LA TOMA DE DECISIONES. ALGUNOS EJEMPLOS EN FHC.

#### Clasificación

01- Accesibilidad de los pacientes

**Palabras clave:** SIGMA, DMAIC

#### Autores

ISABEL MUÑOZ MACHIN; PELAYO BENITO GARCIA; JOSÉ IGNACIO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ; PEDRO PEÑALVA SEGURA;

### INTRODUCCION

Seis Sigma es una metodología de mejora de procesos, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente. La meta de 6 Sigma es llegar a un máximo de 3,4 defectos por millón de eventos u oportunidades (DPMO), entendiéndose como defecto cualquier evento en que un producto o servicio no logra cumplir los requisitos del cliente. Seis sigma utiliza herramientas estadísticas para la caracterización y el estudio de los procesos, de ahí el nombre de la herramienta, ya que sigma representa tradicionalmente la variabilidad en un proceso y el objetivo de la metodología seis sigma es reducir ésta de modo que mi proceso se encuentre siempre dentro de los límites establecidos por los requisitos del cliente. El proceso Seis Sigma (Six Sigma) se caracteriza por 5 etapas bien concretas, también conocidas como ciclo DMAIC: • Definir el problema o el defecto • Medir y recopilar datos • Analizar datos • Mejorar • Controlar Seis Sigma ha ido evolucionando desde su aplicación meramente como herramienta de calidad a incluirse dentro de los valores clave de algunas organizaciones, como parte de su filosofía de actuación. Aunque nació en las empresas del sector industrial, muchas de sus herramientas se aplican con éxito en el sector servicios en la actualidad. Seis sigma se ha visto influenciada por el éxito de otras herramientas, como Lean Manufacturing, con las que comparte algunos objetivos y que pueden ser complementarias, lo que ha generado una nueva metodología conocida como Lean Seis Sigma (LSS).

### MATERIAL Y METODOS

Fundación Hospital Calahorra está utilizando Seis Sigma desde el año 2006 para mejorar sus procesos y para estudiar algunos problemas concretos. En este póster se detallan varios estudios realizados con metodología Seis Sigma y con la herramienta estadística Minitab. • Influencia de la actividad asistencial en el índice de satisfacción de los pacientes de FHC. ¿Confirma Seis Sigma la intuición de que cuando la actividad es mayor se incrementa la presión asistencial y por tanto el nivel de estrés del profesional y el paciente percibe una atención sanitaria peor?, ¿cuándo la actividad asistencial es menor el profesional atiende mejor al paciente y éste está más satisfecho?. • Correlación entre el índice de absentismo por IT y la satisfacción de los pacientes. ¿Confirma Seis Sigma la intuición de que cuando el índice de absentismo por IT aumenta la percepción de la asistencia sanitaria de los pacientes es peor?. • Correlación entre el índice de absentismo por IT y la actividad asistencial. ¿Confirma Seis Sigma la intuición de que cuando la actividad es mayor se incrementa la presión asistencial y por tanto el número de bajas por IT?.

### CONCLUSIONES



El estudio realizado en las áreas de urgencias, consultas y hospitalización concluye en los tres casos que no existe correlación de ningún tipo, desmitificando por tanto estas ideas preconcebidas y aportando líneas de trabajo para mejorar en estas áreas.