Título

MEJORANDO LA EFICIENCIA DEL PROCESO URGENTE

Clasificación

01- Proceso Asistencial del Paciente

Palabras clave: Calidad, Eficiencia

Autores

CARLOS RODRIGO BENITO, RICARDO RUBINI PUIG, JUANA CASTELLO TALIANI, PATRICIA LACRUZ GIMENO, MAITE BAVIERA RODRIGO,

Entidad

HOSPITAL L HORTA MANISES

INTRODUCCION

El Proceso Urgente es un proceso clave para cualquier organización sanitaria. En la presente comunicación se describe el análisis, definición e implantación del proceso en nuestro hospital, etapa por etapa, con el fin de incrementar su calidad, eficiencia y seguridad, así como optimizar los recursos disponibles y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

MATERIAL Y METODOS

Se formó un grupo de trabajo multidisciplinar ad hoc: Jefe de Servicio Urgencias, Facultativo de Urgencias, Supervisora de Enfermería, Enfermeros y personal de Admisión del Servicio de Urgencias, facultativo de UCI y Supervisor General. Las etapas desarrolladas han sido: 1) definición de la metodología (análisis DAFO-CAME), 2) diagnóstico del proceso urgente (10 reuniones x 1 hora), 3) definición y consenso de las líneas estratégicas (Matriz DAFO-CAME), objetivos y acciones de mejora, 4) presentación a Dirección, 5) aprobación de las iniciativas a implantar, 6) definición del cronograma de implantación, indicadores y metas para su monitorización (metodología RECI).

CONCLUSIONES

Se han definido cinco líneas estratégicas para la mejora del Proceso Urgente: 1) gestionar adecuadamente la demanda asistencial, 2) mejorar la percepción de calidad del usuario, 3) mejorar el proceso de atención al paciente, 4) mejorar la gestión interna del Servicio de Urgencias y 5) disponer de los recursos necesarios para la atención. Cada línea dispone de objetivos definidos para aumentar la eficiencia del proceso bajo el prisma de la integración, continuidad asistencial y orientación al paciente. Se han identificado un total de 64 oportunidades de mejora que se desarrollaran a lo largo de 2012.