

### Título

## OPTIMIZACION DEL FLUJO DE PACIENTES EN EL AREA DE CONSULTAS EXTERNAS HOSPITALARIAS A TRAVES DE LA APLICACIÓN DEL LEAN HEALTHCARE

### Clasificación

01- Proceso Asistencial del Paciente

**Palabras clave:** CONSULTAS, LEAN

### Autores

ANA CAROL PEREZ SEGARRA, JORDI MAURI SANTURE, CONCEPCION MESTRES MIRALLES, CRISTINA FONTCUBERTA ADALID,

### Entidad

HOSPITAL SAN RAFAEL

### INTRODUCCION

El Lean Management se puede definir como un sistema más eficiente de gestión y producción que puede ser incorporado a todo proceso ya que significa un modo de pensar y actuar para optimizar. En los últimos años, el Lean Management, inicialmente aplicado en la industria del automóvil, se ha extendido a todos los sectores de servicios, con un desarrollo y resultados extraordinarios en el sector sanitario (Lean Healthcare). Nos propusimos aplicar la metodología Lean en el área de consultas externas de Traumatología del Hospital San Rafael de Barcelona. Los objetivos que planteamos fueron: 1) optimizar el flujo de pacientes, 2) reducir el tiempo total desde que llegan al Hospital hasta que son atendidos en la consulta y 3) aumentar la satisfacción de profesionales y usuarios.

### MATERIAL Y METODOS

Este proyecto contó desde su inicio con el apoyo e implicación de la Dirección, aspecto clave para su implantación. Las siguientes etapas fueron: la definición de objetivos, la formación de los profesionales implicados, la observación directa in situ (Gemba Walk) y el análisis detallado del proceso. Las herramientas Lean utilizadas para el análisis fueron: - Análisis global del proceso inicial y situación futura deseada: Value Stream Map - Análisis del recorrido y movimientos de los pacientes: Spagueti Map - Análisis del entorno de trabajo: 5 S - Análisis de la organización del trabajo: Estandarización, nivelado y flexibilidad - Prevención de errores humanos: Sistemas PokaYoke

### CONCLUSIONES

Se detectaron 3 aspectos que actúan interrumpiendo el flujo de pacientes: - tiempo de espera - pacientes desorientados - atención al paciente interrumpida y descoordinada en el interior de la consulta. Los profesionales implicados estuvieron motivados y participaron activamente con la metodología. Se elaboró una Tabla de propuestas Lean con 23 oportunidades de mejora para ser implantadas de forma rápida. La filosofía Lean promueve la creación de valor a través de la consecución de procesos fluidos y eliminar el despilfarro. defiende ideas simples y cambios pequeños, rápidos, continuos y fáciles de implementar. Las propuestas lean en el ámbito sanitario contribuyen a la mejora de procesos y circuitos, a la optimización y/o eventual redistribución de recursos materiales y personales, al aumento de la satisfacción y del servicio al cliente, y a la coresponsabilización de la organización en el análisis de los problemas y en la propuesta de soluciones y a la sostenibilidad del sistema.