

#### Título

## MODELO DE GESTION DE LAS EXPECTATIVAS EN SOCIEDAD ORIENTADO A EFQM & LEAN.

#### Clasificación

01- Accesibilidad de los pacientes

**Palabras clave:** ALIANZAS, SOCIEDAD

#### Autores

ISABEL MUÑOZ MACHIN; PEDRO PEÑALVA SEGURA; PELAYO BENITO GARCIA; YOLANDA SANTOLAYA ; JOSÉ IGNACIO GONZALEZ RODRIGUEZ

### INTRODUCCION

La versión 2010 del modelo europeo de excelencia EFQM concede una mayor importancia a los resultados en sociedad respecto a su versión anterior. De hecho el peso de este criterio aumenta de un 6% a un 10%, hecho que ha obligado a las organizaciones a profundizar en dos aspectos fundamentalmente: Incluir alianzas más allá de la cadena de proveedores, y todo ello basado en beneficios mutuos y sostenidos en el tiempo -Desarrollo de Alianzas. Asumir la responsabilidad, de manera activa, de la conducta y actividades de la organización, y gestionar su impacto en la comunidad - Responsabilidad Social Corporativa.

### MATERIAL Y METODOS

A lo largo del póster se expone como FHC se ha adaptado al modelo 2010 en este criterio. Entre las novedades incorporadas se incluyen: \* Creación proceso expectativas en Sociedad \* Gestión del mismo bajo metodología A3 \* Benchmarking del criterio Sociedad (8a y 8b) con otras organizaciones \* Creación de una base de datos de Alianzas Externas \* Revisión de la misma por la Comisión Compras \* Búsqueda activa de alianzas externas \* Gestión sistematizada de las mismas \* Inclusión de criterios RSC en los pliegos de los expedientes de contratación

### CONCLUSIONES

La aplicación de los criterios de excelencia 2010 por parte de las organizaciones exige además del tradicional enfoque a la excelencia en los resultados a personas, clientes y resultados clave, un nuevo giro hacía los resultados en sociedad, considerado hasta ahora como "el menos importante de los resultados". Las organizaciones, y en especial las organizaciones sanitarias, impactan cada vez más y de una forma más crítica en la sociedad que les rodea, hecho que no puede obviarse y que implica un esfuerzo de sensibilización y de adaptación por parte de las mismas.