

O09

ID: 00297

Área temática: Gestión de oportunidades en los SADC

UN MODELO DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ADMISIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA: LA GESTIÓN POR PROCESOS

Rosario García Fernández¹, Alberto Romero Campillos¹, Dolores Castillo Muñoz¹, David Delgado Díaz¹

¹ Hospital Universitario del Tajo

OBJETIVOS: La Gestión por Procesos en el SADC contribuye a eliminar las barreras funcionales y organizativas que con frecuencia producen problemas en la coordinación, orientando las actividades hacia el usuario y proporcionando técnicas para la mejora del servicio. Permite localizar los puntos a mejorar, ayudando a los profesionales a alcanzar un conocimiento exhaustivo de qué es lo que realmente hacen, la forma en que se hace y el objeto final para el cual se hace. Al ser un modelo basado en la mejora, garantiza la satisfacción de los usuarios.

El Hospital Universitario del Tajo implantó la Gestión por Procesos en el SADC en el año 2013, tras 5 años de funcionamiento con este modelo, se han obtenido multitud de beneficios objetivables.

MATERIAL Y MÉTODO: La implantación de una estrategia de Gestión por Procesos en el SADC conlleva 3 fases que deben estar bien diferenciadas y planificadas, cada una de ellas engloba diferentes etapas necesarias para la correcta ejecución del modelo.

1. Fase de estrategia: han de establecerse los procesos operativos, los estratégicos y los de apoyo (mapa de Procesos del SADC).
2. Fase de diseño: al ser el SADC un servicio clínico-administrativo, debe centrarse en los procesos que sean claves para la organización.
3. Fase de implantación: comunicación, formación y seguimiento de los procesos. El análisis de los beneficios y dificultades de implantación se basa en indicadores y objetivos cumplidos.

Una vez establecidas las 3 fases se podría iniciar un proceso de certificación / acreditación con la ayuda del Departamento de Calidad.

RESULTADOS: La Gestión por Procesos permite al SADC:

1. Conocer de forma pormenorizada y protocolizada todas las tareas.
2. Realizar todas las funciones y actividades propias del servicio de forma ordenada sistematizando los procesos.



3. Mantener una concordancia entre los objetivos descritos por la Dirección General con los propios del SADC.
4. Mantener una relación clara de indicadores unificados, válidos y consensuados, que midan de forma objetiva el grado de actividad y calidad del SADC.
5. Obtener una visión clara y genérica de la estructura del SADC y localización de cada proceso.
6. Detectar puntos débiles y bolsas de ineficiencia al aclarar los procedimientos específicos, mejorando los errores.
7. Implicar a todo el personal del SADC en una apuesta por el trabajo en equipo y la cooperación, generando mayor contacto y relaciones y aumentando la participación, la implicación en los objetivos y la sensación de pertenencia a la organización.
8. Beneficiar la atención al usuario puesto que facilita el trabajo administrativo del servicio, agilizando la consecución de tareas y la reducción de tiempo perdido.
9. Mejorar la formación y docencia del personal interrelacionado con los procesos específicos, facilitando la continuidad eficiente de las tareas ante la rotación del personal.
10. Preparar el Servicio para una acreditación o certificación.

CONCLUSIONES: El funcionamiento con un modelo de Gestión por Procesos es la verdadera base de la calidad de un SADC, proporciona que el Servicio entienda sus objetivos y sus propósitos, alcanzando multitud de beneficios y la satisfacción de sus usuarios.

