

Procesos de Calidad

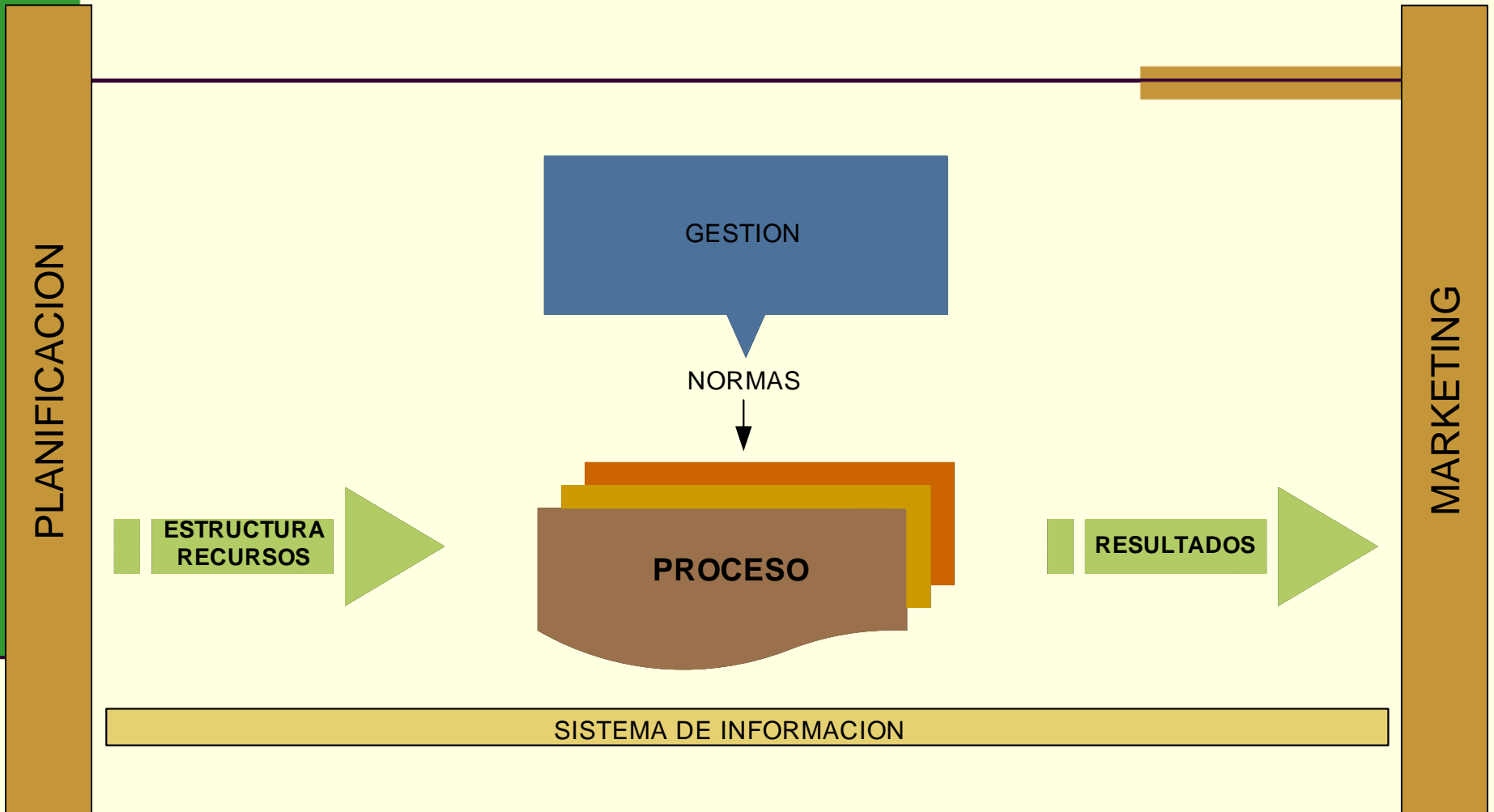
Dr Carlos Chang

Emergenciólogo y Profesor del Postgrado de la Universidad de San Marcos
Ex-jefe del Dpto de Emergencia del Hospital Rebagliati
Lima, Perú

GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

- BÚSQUEDA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
- COMPROMISO DEL PERSONAL
- ESTRATEGIAS MEJORA CONTINUA
 - Enfoque sistémico
 - Enfoque basado en procesos
 - Enfoque basado en hechos
 - Liderazgo
 - Relaciones de beneficio mutuo con proveedor

ENFOQUE SISTÉMICO



ENFOQUE SISTÉMICO EVALUACIÓN

ESTRUCTURA	PROCESOS	RESULTADOS
ORGANIZACIÓN	ADMINISTRATIVOS	ESTÁNDARES INDICADORES
INFRAESTRUCTURA EQUIPAMIENTO	ASISTENCIALES	
RECURSOS RECURSOS HUMANOS LOGISTICO FINANCIERO	ATEN. MEDICA DIAGNÓSTICO TRATAMIENTO	
ACREDITACIÓN	TIEMPOS DE ESPERA AUDITORIA H. CLINICA PROTOCOLOS SIST. REFERENCIAS	ESTADÍSTICAS INFORMES, DATOS

HERRAMIENTAS DE ADAPTACIÓN

- ENFOQUE SISTÉMICO
- GESTIÓN POR PROCESOS
- TRABAJO EN REDES
- ACTUALIZACIÓN NIVELES COMPETENCIA
- EMPLEO DE PROTOCOLOS



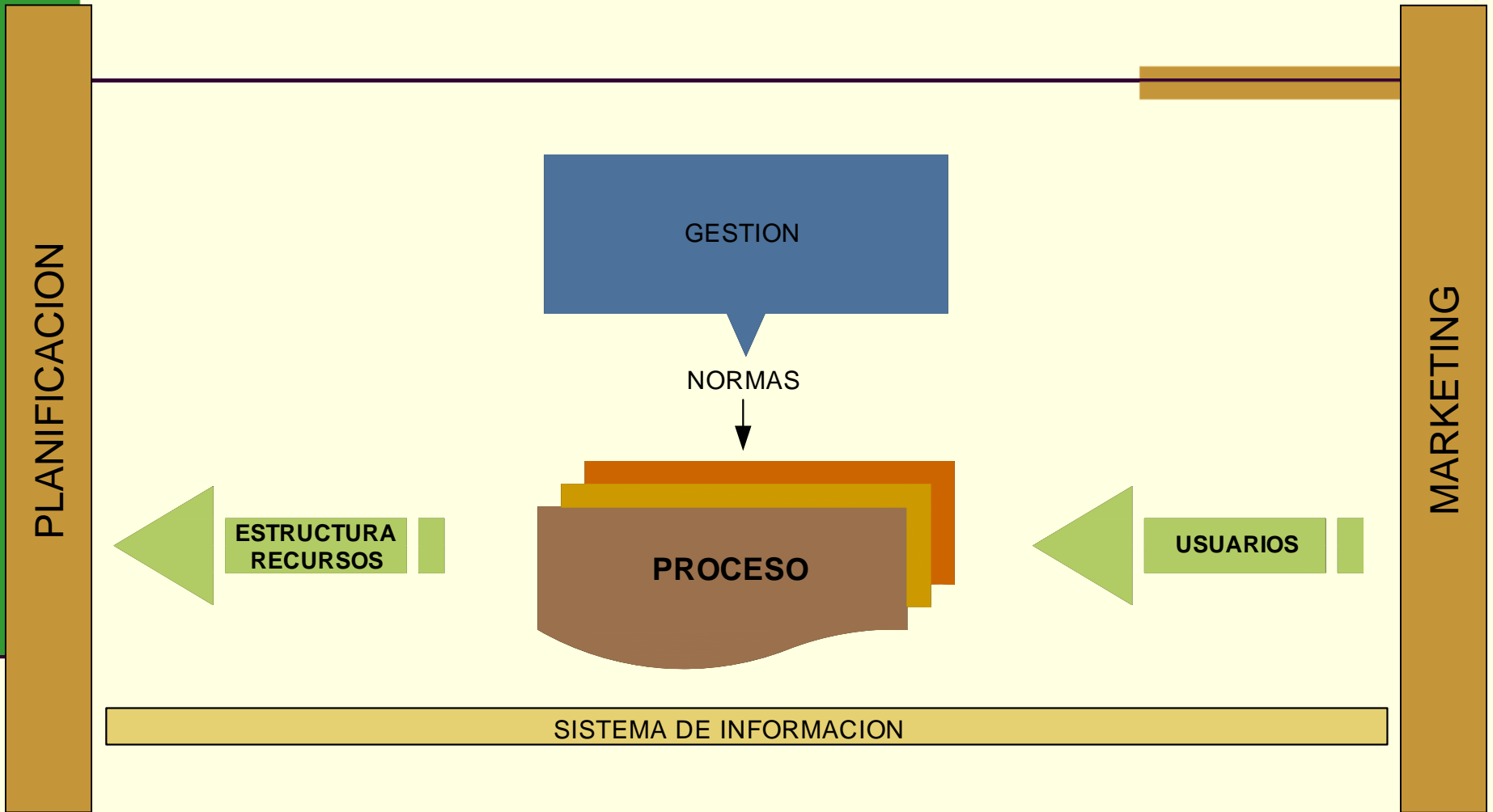


GESTION POR PROCESOS

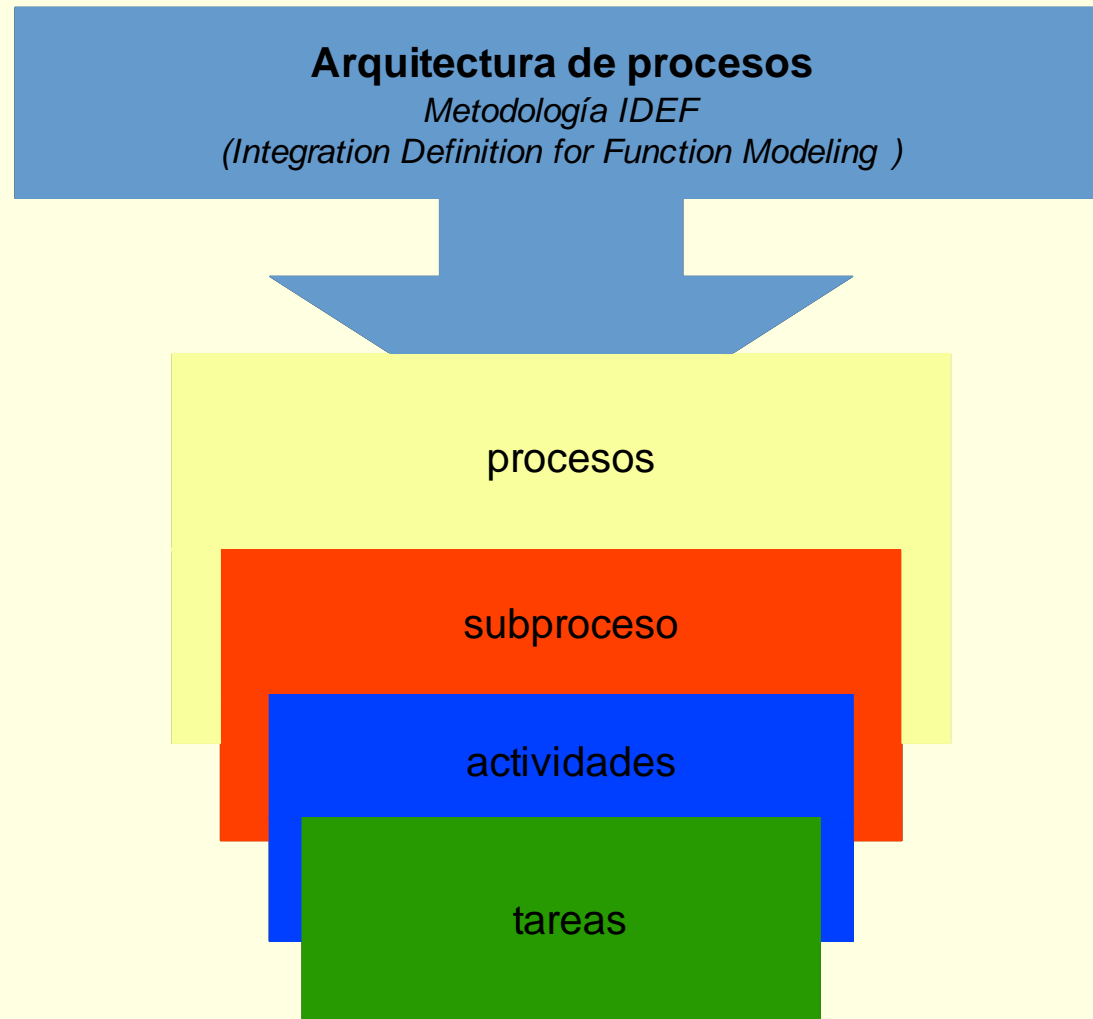
GESTIÓN DE PROCESOS

- **CENTRADO EN EL USUARIO**
 - Necesidades, expectativas, satisfacción
- **COMPROMISO PERSONAL ASISTENCIAL**
 - Organización, gestión, innovación
- **SUSTENTO MEJOR PRÁCTICA CLÍNICA**
 - Guías, protocolos
- **CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN**
 - Servicio único y coordinado
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO**

GESTION DE PROCESOS



ARQUITECTURA DE PROCESOS



TIPOS DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATEGICOS O DE GESTION	PROCESOS OPERATIVOS O CLAVE	PROCESOS DE APOYO O SOPORTE
NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y PROGRESO DE LA ORGANIZACIÓN	GUARDAN RELACION DIRECTA CON LOS CLIENTES. TIENEN IMPACTO SOBRE SU SATISFACCION	APOYAN A LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA QUE SE CUMPLAN
Plan estratégico Encuestas de satisfacción Planes de calidad Plan de investigación Autoevaluación	Proceso clinico- asistencial	Gestión pacientes Almacén Hotelería Mantenimiento Farmacia



GESTION INTEGRAL PROCESOS DE EMERGENCIA

ENTREGAR AL PACIENTE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EMERGENCIA ATENCIÓN Y RESPUESTA ÚNICA A SUS NECESIDADES Y PROBLEMAS DE SALUD

GESTIÓN DE PROCESOS ASISTENCIALES METODOLOGÍA

- MAPA PRIORIZADO DE PROCESOS
- DISEÑO
- IMPLEMENTACIÓN
- EVALUACIÓN
- ELABORACIÓN PLAN DE MEJORA CONTINUA

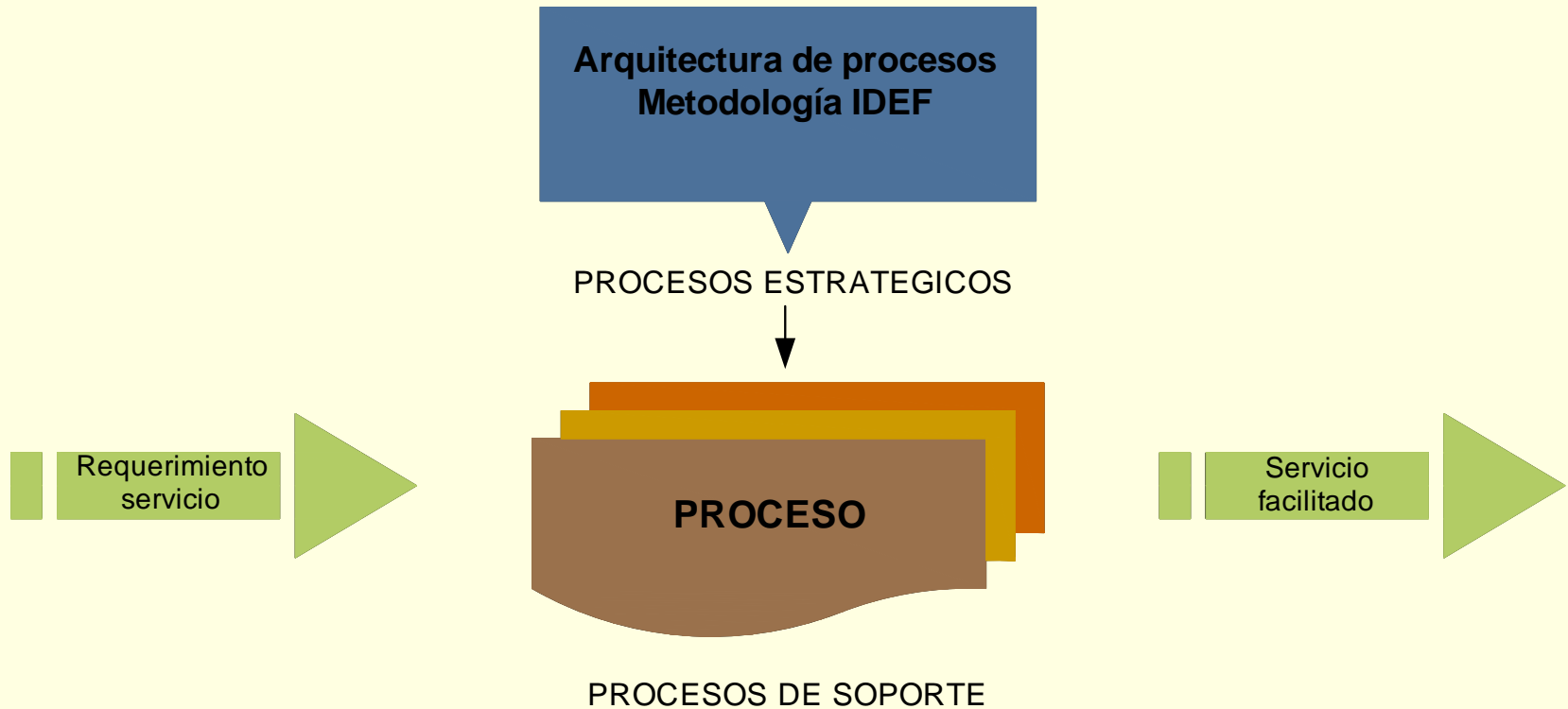
MAPA PRIORIZADO DE PROCESOS

- IDENTIFICACIÓN PROCESOS CLAVES
 - Fuentes de información
- PRIORIZACIÓN
 - Prevalencia
 - Impacto social
 - Aportación valor a usuarios
 - Costo
 - Factibilidad
- MAPEO / APROBACIÓN

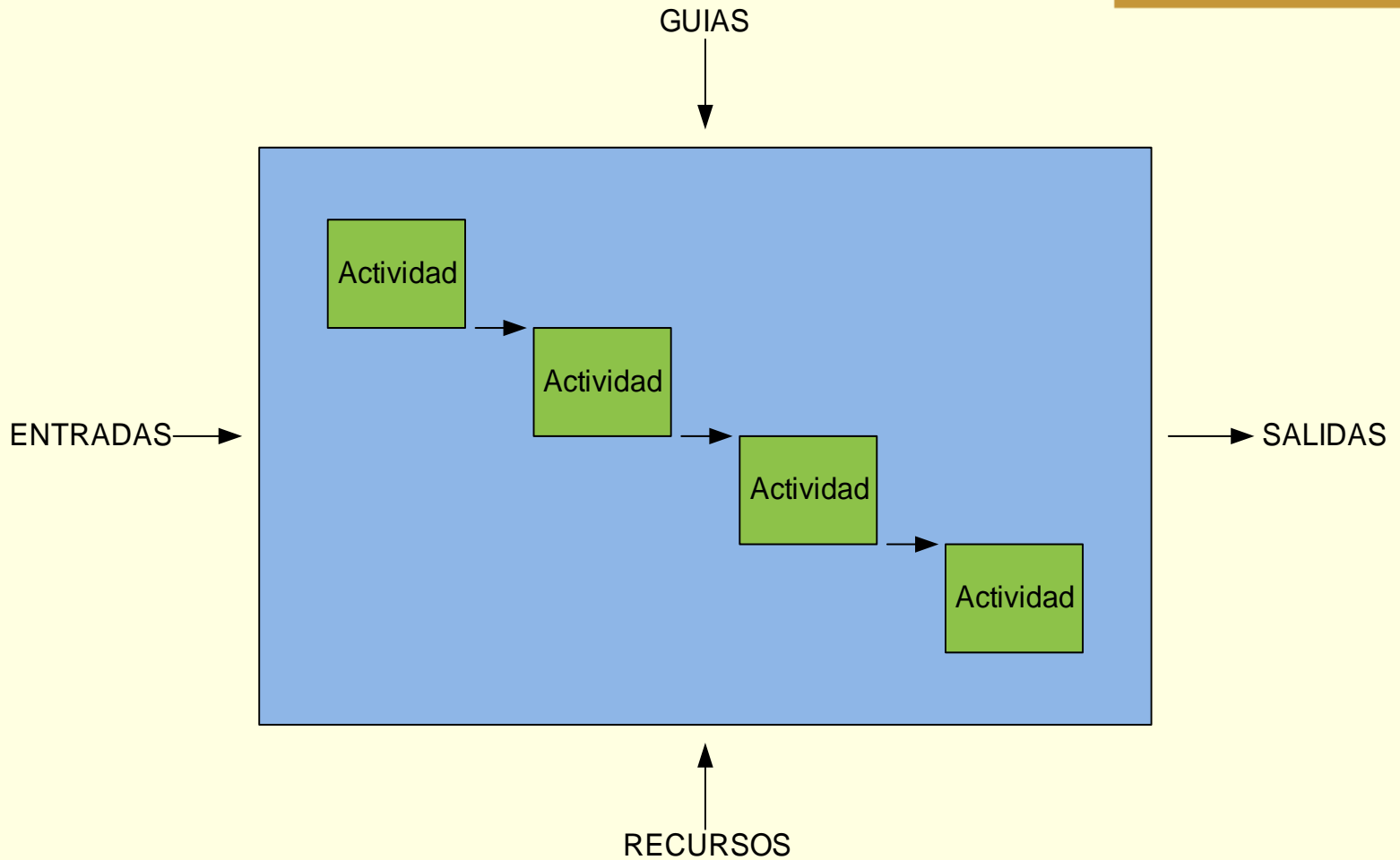
DISEÑO DE PROCESOS ASISTENCIALES

DEFINICIÓN GLOBAL	1.- Definición funcional
	2.- Límites
	3.- Responsable del proceso
DESTINATARIOS Y OBJETIVOS	1.- Destinatarios: expectativas y necesidades
	2.- Objetivos, flujos. Características de calidad
COMPONENTES DEL PROCESO	1.- Elementos y recursos
	2.- Actividades del proceso. Características de calidad
REPRESENTACIÓN GRÁFICA	1.- Diagramas
INDICADORES	1.- Estructura e indicadores del proceso

DESCRIPCIÓN DE UN PROCESO



REPRESENTACION ESQUEMATICA ARQUITECTURA SUBPROCESOS



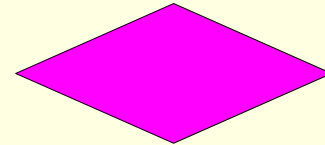
REPRESENTACION GRAFICA DE ACTIVIDADES

DIAGRAMA DE FLUJOS

ACTIVIDAD



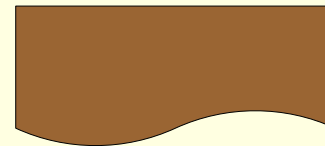
PUNTO DE DECISION



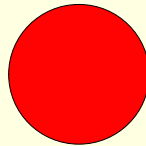
INICIO/FIN



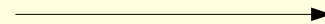
DOCUMENTO



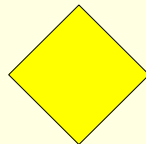
CONECTOR



FLECHAS



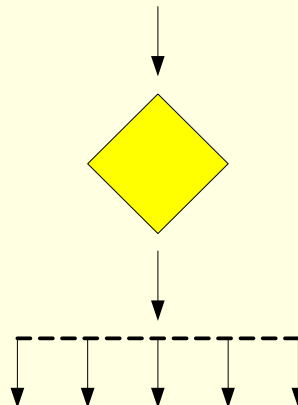
MULTIPLES SALIDAS



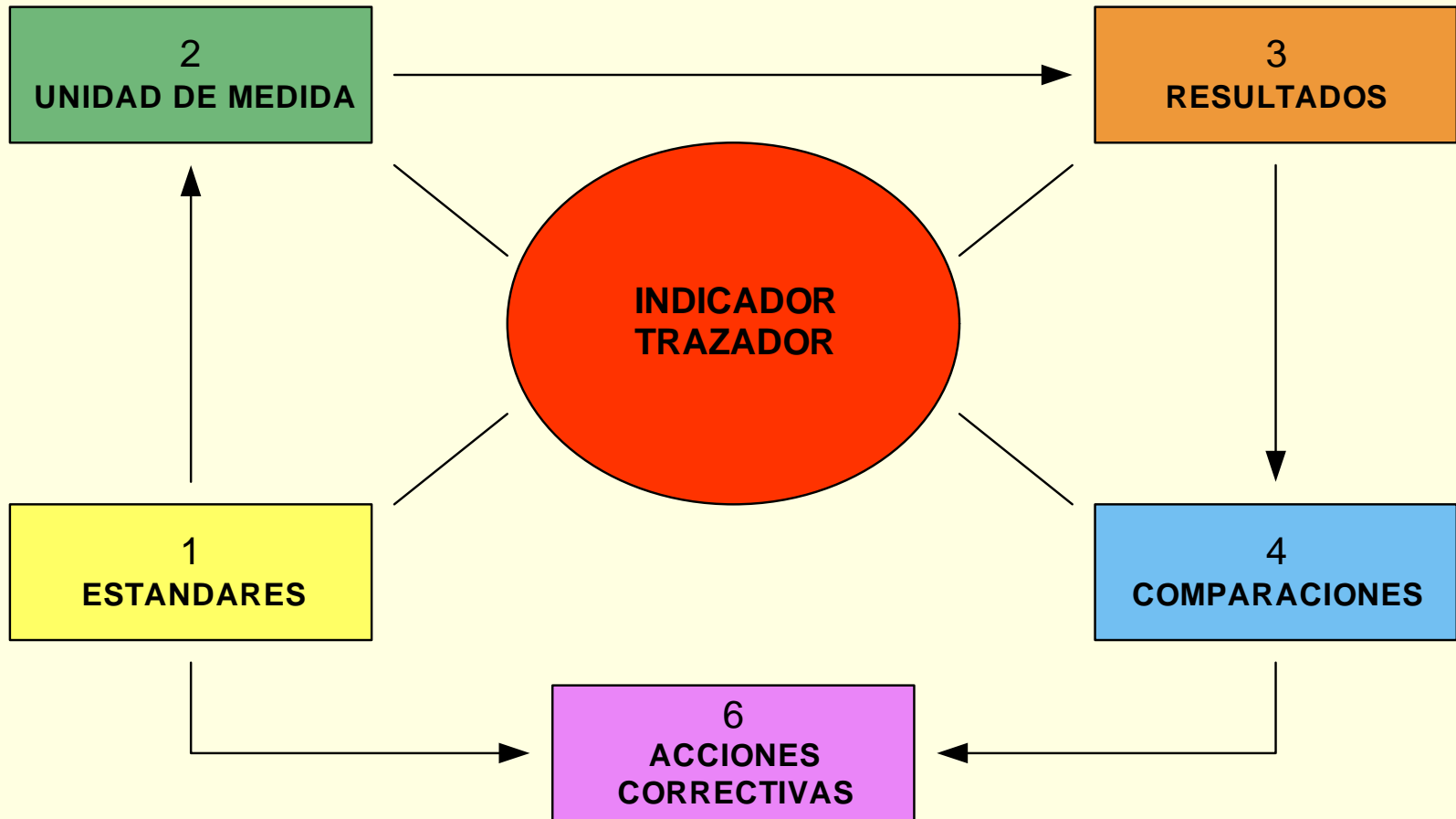
ALMACENAMIENTO EN BASE DE DATOS



ENLACES DE COMUNICACION



INDICADOR DE PROCESOS



IMPLEMENTACIÓN LIMITANTES

- ESTRUCTURAS RÍGIDAS
 - Cambios: estructurales, organización y cultural
 - Reorientar el trabajo individual al de equipo
 - De servicios a unidades funcionales
 - Cambio estilo de liderazgo

- ENFOQUE HACIA EL CLIENTE, MERCADO

- SIST. SALUD FRAGMENTADO

- SIST. INFORMACIÓN DE PRODUCTIVIDAD CAMBIAR A SATISFACCIÓN Y CALIDAD

CONTROL Y MEJORA DE LOS PROCESOS

Ciclo de Shewrat

A. PLAN

Planificar

Planes de acción con objetivos a alcanzar

ACT

Actuar

Eliminar las causas de errores

B. DO

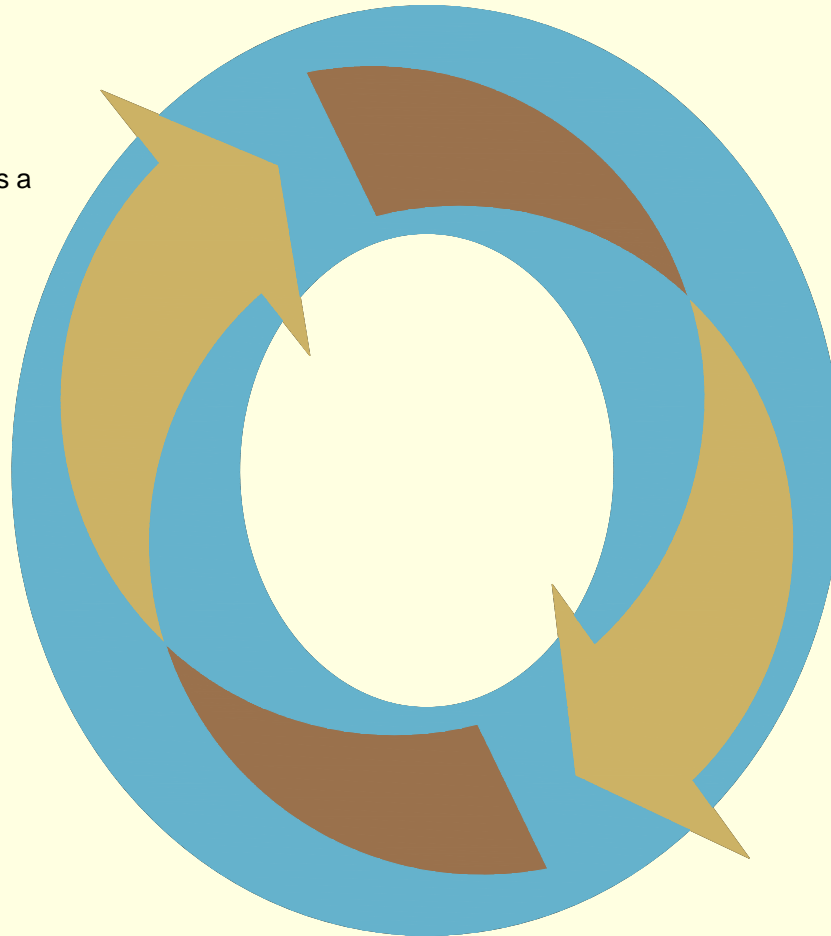
Hacer mejor las cosas

Recoger datos de los resultados

CHECK

Evaluar

Repetir una y otra vez el ciclo de mejora
Busca la causa de las desviaciones en los resultados

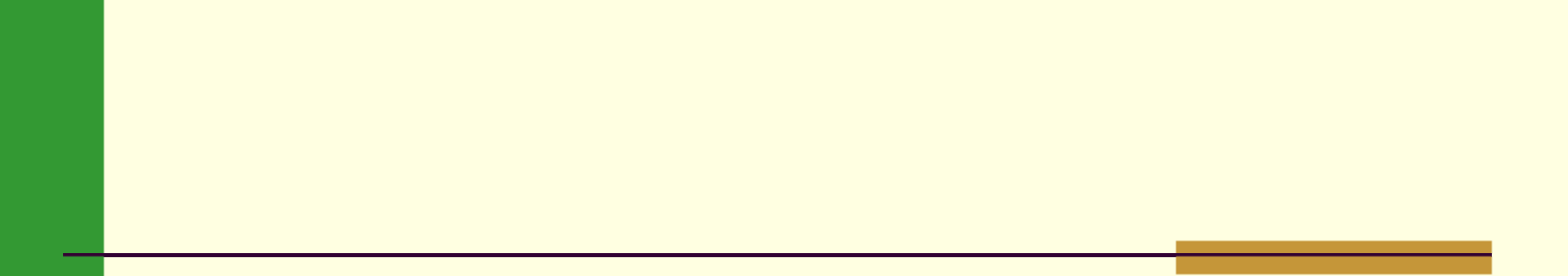


MECANISMOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

- REPETICION DEL CICLO DE MEJORA
- BENCHMARKING
- AUDITORIA DE CALIDAD

EL CICLO DE MEJORA





¡GRACIAS!!