



Oficina
de
Procesos



AUTORES

Dr. Gabriel Martín Clemente

Coordinador de Calidad del Área 7

D. Cecilio Luis Del Mazo Martínez

Secretario de la Unidad de Calidad

Plasencia, julio de 2007



Oficina
de
Procesos



AUTORES

Por la Unidad de Calidad

Dr.

D.

Por el Servicio de

Dr.

Dr.

Dr.

D.

.....,de200..

PROCESO

Siguiendo la dinámica establecida por J M Juran (*Manual de control de calidad*, 1951), recogida también en los textos de salud pública que tratan sobre la evaluación de la calidad: la actividad que habitualmente se realiza en los centros sanitarios se descompone en procesos. Cada proceso se examina por separado y se divide en los elementos o partes que se consideren oportunos y pertinentes para ser estudiados y mejorados.

La Gestión Por Procesos es una **herramienta de análisis** que nos permite conocer si el conjunto de acciones llevadas a cabo por los profesionales del Servicio....., obedecen a los objetivos planteados y producen los resultados que necesitan sus clientes. El Proceso es un *Panel Check* o Panel de Control de los elementos organizativos del proceso, que nos muestra al instante si tales elementos del proceso presentan algún fallo o, por el contrario, funcionan perfectamente.

La Gestión Por Procesos es también una **herramienta de mejora**, ya que hace posible corregir las deficiencias organizativas o de enfoque sin perturbar el trabajo de las personas, sino mejorando las condiciones en que este se realiza.

Así pues, la Gestión Por Procesos nos permite concretar nuestro campo de actuación, nuestro equipo humano, nuestros objetivos, nuestros clientes y nuestra estrategia de mejora continua.

DISEÑO DEL PROCESO

Ámbito:

ÁREA DE SALUD

Propietario: SERVICIO / UNIDAD DE

Nombre del Proceso:

(GFH) - (UNIDAD) - (PROCESO)

Tipo de Proceso:

PROCESO OPERATIVO / SOPORTE / GESTIÓN

Importancia:

PROCESO CLAVE

Componentes

- DESCRIPCIÓN
- ELEMENTOS
- DIAGRAMA
- ESCENARIO DE CALIDAD CIENTÍFICO-TÉCNICA
- MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD
- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Definición

Acciones sistematizadas mediante las cuales

Límite de Entrada (LE)

Elementos que entran en el proceso (los elementos del LE junto con el nombre del proceso configuran los OBJETIVOS del proceso)

Marco de Calidad del LE: Indicadores de calidad de los elementos del LE (p.e.: calidad del informe de alta, en el proceso Codificación o consulta de preanestesia en el de Anestesia)

Límite de Salida (LS)

Elementos que salen o resultan del proceso (son los RESULTADOS)

Marco de Calidad del LS: Indicadores de calidad de los elementos del LS (p.e.: escala del Aldrete, en el proceso Anestesia o calidad del CMBD en el de Codificación)

Límite Marginal (LM)

Elementos que pudiendo pertenecer al proceso no son abordados en él. Toda atención susceptible de ser **que no sea:**

Clientes (grupos de interés)

Son las personas o estructuras organizativas sobre las que tiene impacto el proceso, es decir son nuestros clientes. Pueden ser los pacientes, los familiares, profesionales de otros servicios. Profesionales de otro nivel asistencial, otras organizaciones.

En nuestro caso nuestros destinatarios o clientes son:

No debemos olvidar que la última razón del proceso es conseguir satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

OPCIONAL

Responsable del Proceso o Gestor del Proceso

Es el responsable de la gestión sistemática y mejora continua

Su función es Dinamizar el Proceso y Mantener el Sistema de Alerta de malfuncionamiento del Proceso.

Agentes del Proceso

Los agentes del proceso son las personas implicadas en el desarrollo del proceso. En nuestro caso:

-
-
-
- Desarrollan su trabajo en horario de.....

Acciones del Proceso

Son todas aquellas tareas o acciones en las que podemos subdividir nuestro proceso.

Recursos del Proceso

Inventario de los recursos disponibles con sus características

Unidades de Soporte

MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

El Gestor del Proceso

- Dinamiza el proceso
- Mantiene el Sistema de Alerta del Malfuncionamiento del Proceso

Podemos **ejercer acciones** sobre:

- El proceso global: Análisis DAFO
- Los objetivos: Auditoría Interna de Competencias (Del Agente / De La Acción) **en relación con** Los Resultados
- Los resultados: Análisis del Marco de Calidad del LS
- Los agentes: Análisis de Calidad Laboral y Análisis de Riesgos Organizacionales
- Los clientes: Encuestas de Satisfacción (deben incluir: Expectativas, Necesidades y Propuestas de Mejora)
- El componente dinámico: Análisis de Integración e Interacción de los elementos del proceso y de las relaciones con otros procesos

Hemos de aplicar el concepto de Actuación Compartimentada: **actuar sobre cada componente o sobre cada elemento sin dañar el resto**

MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

- Análisis DAFO / Fecha:
- Proceso :

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades • Fortalezas 	<ul style="list-style-type: none"> • Amenazas • Oportunidades

DEBILIDADES (ejemplos)	PESO (%)	CI (-1 a 3)	PxCI
Déficits en los elementos del LE			
Déficits organizacionales			
Estructura insuficiente			
Dotación humana			
Déficits de protocolos, guías vías...			
SUMA	100%		100

PESO: Ponderación = la suma es 100

CI: Clasificación Interna = Cómo estamos nosotros.

CI: Debilidades y Amenazas. 3 – Muy por encima de la media. - positivo - 2 – Por encima de la media. 1 – En la media 0 – Por debajo de la media. - 1 – Incipiente. - negativo -	CI: Fortalezas y Oportunidades. 3 – Excelente. - positivo - 2 – Eficiente. 1 – Suficiente. 0 – Insuficiente. - 1 – Deficiente. - negativo -
---	---

MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

- **GESTOR / RESPONSABLE DEL PROCESO**

D. :

Cargo:

- Dinamización del Proceso
- Sistema de Alerta de Malfuncionamiento del Proceso

- **Sistema de Sugerencias y Mejoras**

- Encuesta de Satisfacción (Expectativas / Necesidades)
 - Incluye Propuestas de Mejora
- Encuesta de Satisfacción Laboral

- **Auditoría Interna** anual / bianual

- OBJETIVOS, RESULTADOS Y COMPETENCIAS
- COMPONENTE DINÁMICO

- **REDISEÑO DEL PROCESO**

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Análisis Estratégico a partir del DAFO
- Acta del Proceso
- Conceptuación de la GPP
- Justificación de la GPP
- Escenario de Protocolos, Guías, Vías y Procesos
- Encuesta de Satisfacción de Usuarios
- Encuesta de Satisfacción Laboral
- Relación enumerada de Protocolos, Guías, Vías y Procesos; tangenciales, de intersección o de pertenencia.
- Enumeración de los Indicadores de Calidad existentes del Límite de Entrada (*requisitos de calidad o calidad requerida*) y del Límite de Salida (*calidad ofertada o calidad del producto final*)