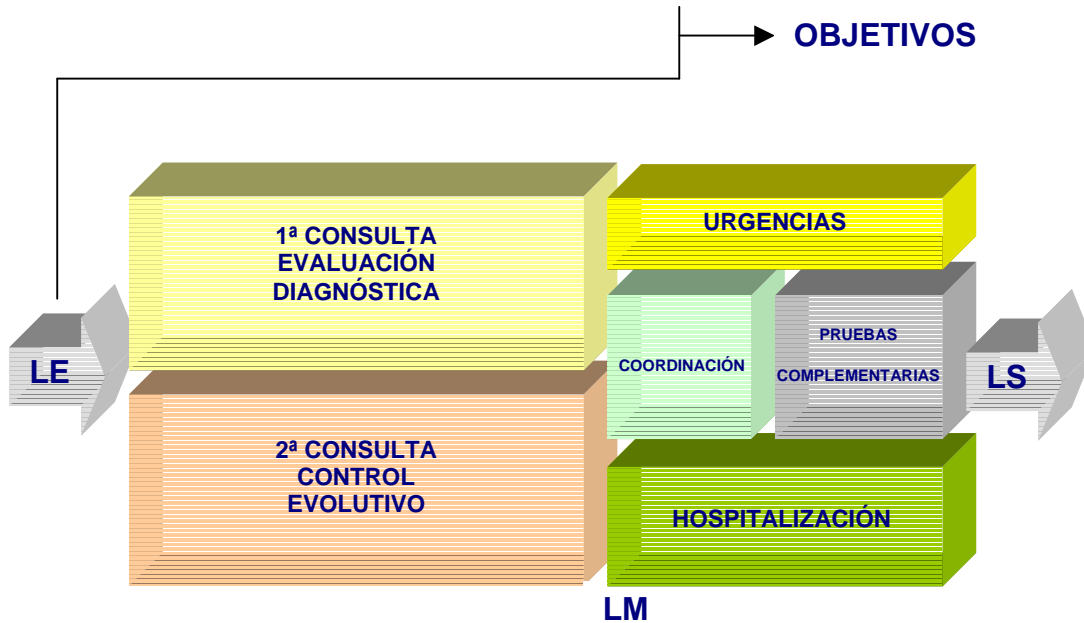


## ELEMENTOS DEL PROCESO ENDOCRINOLOGÍA MÉDICA



### DIAGRAMA DE BLOQUE

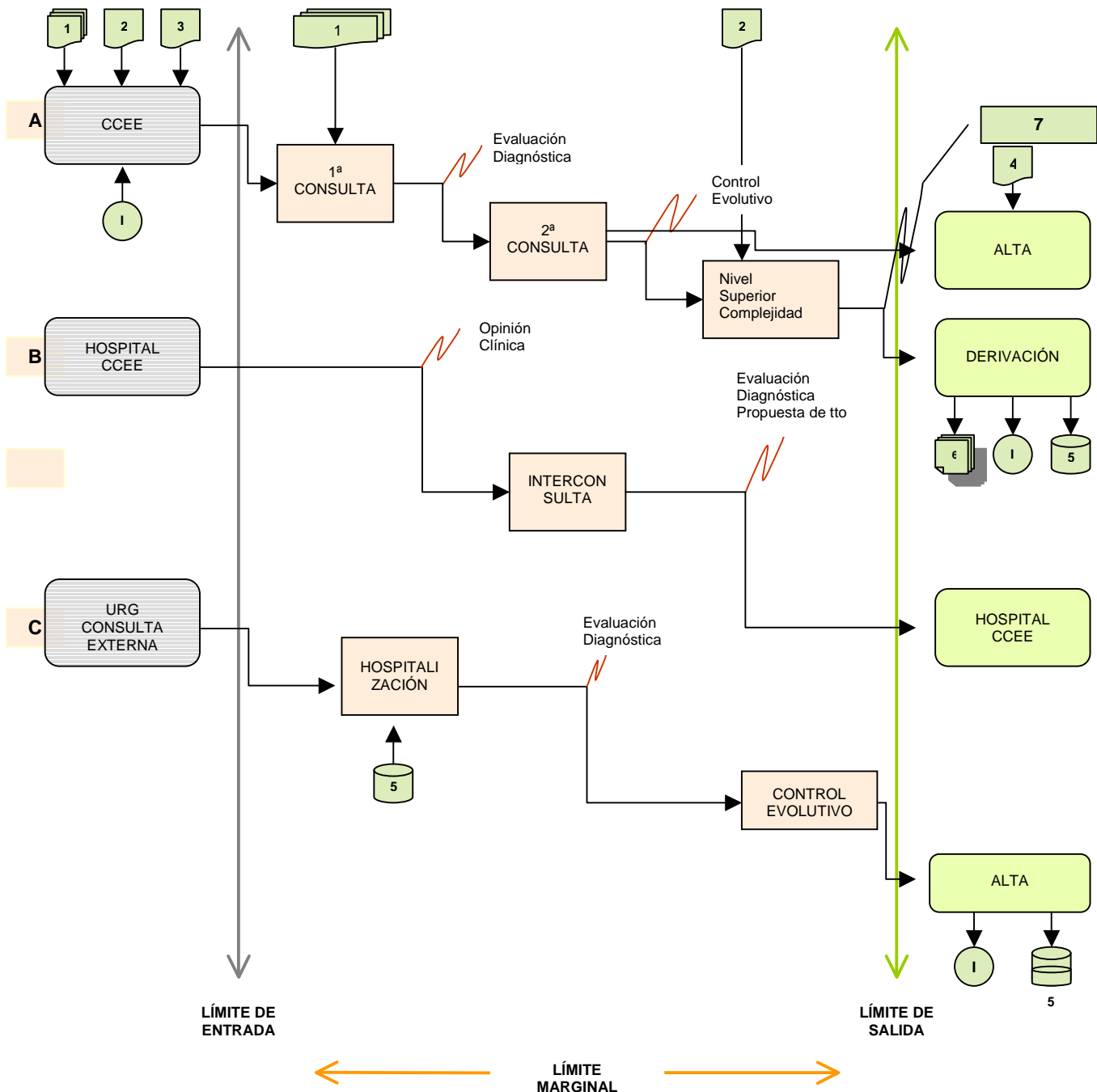
**LE (Límite de Entrada):** Pacientes y actuaciones; **LS (Límite de salida):** Resoluciones y resultados; **LM (Límite Marginal):** Todo lo relacionado con el proceso que no se aborda  
 El tamaño de los bloques representa el porcentaje de participación de cada bloque en todo el proceso

INDICADORES	2010	2009	2008
<b>INDICADORES DE RECURSOS</b>			
Facultativos Especialistas de Área (FEA)	3,4	3,5	2,1
Enfermeros y Auxiliares de Clínica	2,3	2,6	0,7
<b>INDICADORES DE ACTIVIDAD</b>			
Ingresos / Ingresos:FEA	24 / 7	23 / 7	--
Consultas Nuevas / C. Nuevas:FEA	1.373 / 404	1.563 / 447	1.237 / 589
Urgencias / Urgencias:FEA	8 / 2	70 / 20	--
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
CIENTIFICO-TÉCNICA			
Vía de			
Guía de			
Protocolo de <i>Diabetes Mellitus</i>			
<b>RELACIONAL</b>			
Satisfacción Pacientes (de 0 a 100)	74,1	68,9	68,1
Satisfacción Trabajadores (de 0 a 10) <sup>2010-11</sup>	5,88	--	--
<b>EFICIENCIA</b>			
Coste del Servicio / Coste:FEA	922.640 / 271.365	940.468 / 268.705	621.490 / 295.948
Peso GRD's hospitalización / Coste GRD	1,17 / 3.381,3€	1,01 / 2.918,9€	--
Estancia Media	3,88	4	--
Relación Consultas Sucesivas / Nuevas	3,94	3,18	3,15
Rendimiento de Hospitalización (UCH's) / €	28 / 80.920	23 / 66.470	--

UCH's: nº de Unidades de Complejidad Hospitalaria generadas en hospitalización. Tarifa UCH del H. Virgen del Puerto 2.890€.

## PROCESO ENDOCRINOLOGÍA MÉDICA

GESTOR---- David Peñalver Talavera REVISIONES----noviembre de 2011-- REINGENIERÍA-----mayo de 2013



### LEYENDA del Diagrama de Flujo

1.: Manual, Guía, Vía; 2.: Protocolo; 3.: Indicadores de Calidad del LE; 4.: Indicadores de Calidad del LS; 5.: Base de Datos; 6.: Listados y Estadísticas; 7.: Verificación de datos; I.: Indicador de actividad; //: Valor añadido; [Fin o Comienzo]: Fin o Comienzo; [Actividad]: Actividad.

### LÍNEAS DE ACTIVIDAD o/y LÍNEAS DE PRODUCTOS

A: Consulta Programada; B: Interconsulta; C: Hospitalización.

Seguindo la dinámica establecida por J M Juran (*Manual de control de calidad*, 1951): 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. Este sistema de evaluación de la calidad se denomina Gestión Por Procesos (GPP). La GPP es una **herramienta de análisis** que nos permite conocer si las actuaciones obedecen a los objetivos planteados y producen los resultados esperados. La GPP 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 GPP nos permite concretar nuestro campo de actuación, nuestro equipo humano, nuestros objetivos, nuestros clientes y nuestra estrategia de mejora continua.