

ELEMENTOS DEL PROCESO OTORRINOLARINGOLOGÍA MÉDICO-QUIRÚRGICA

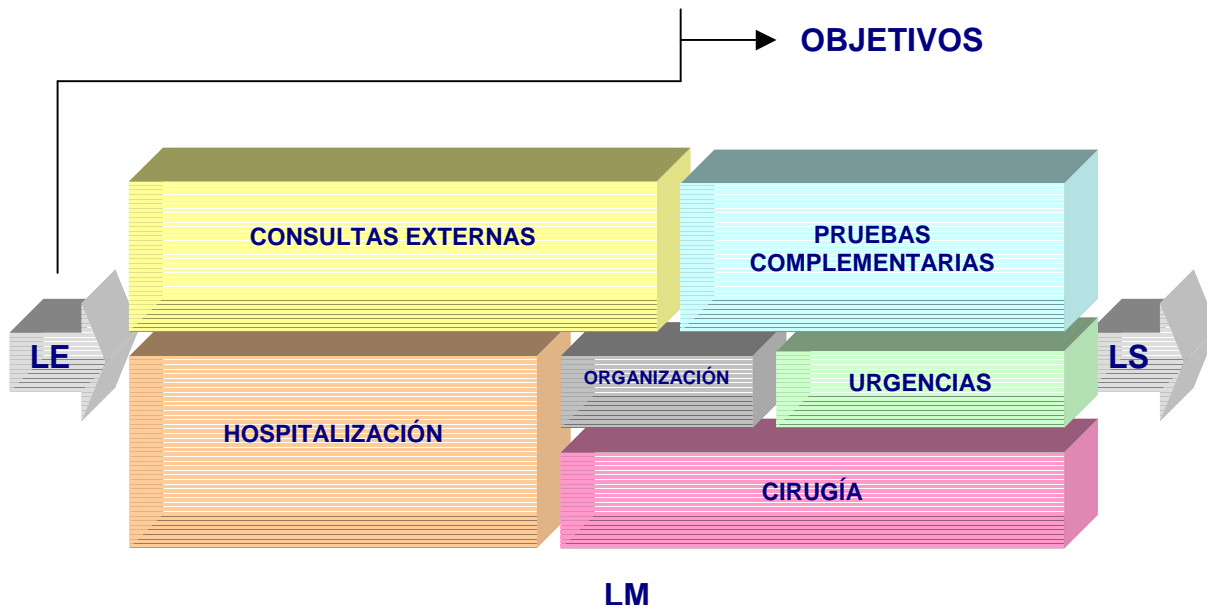


DIAGRAMA DE BLOQUE

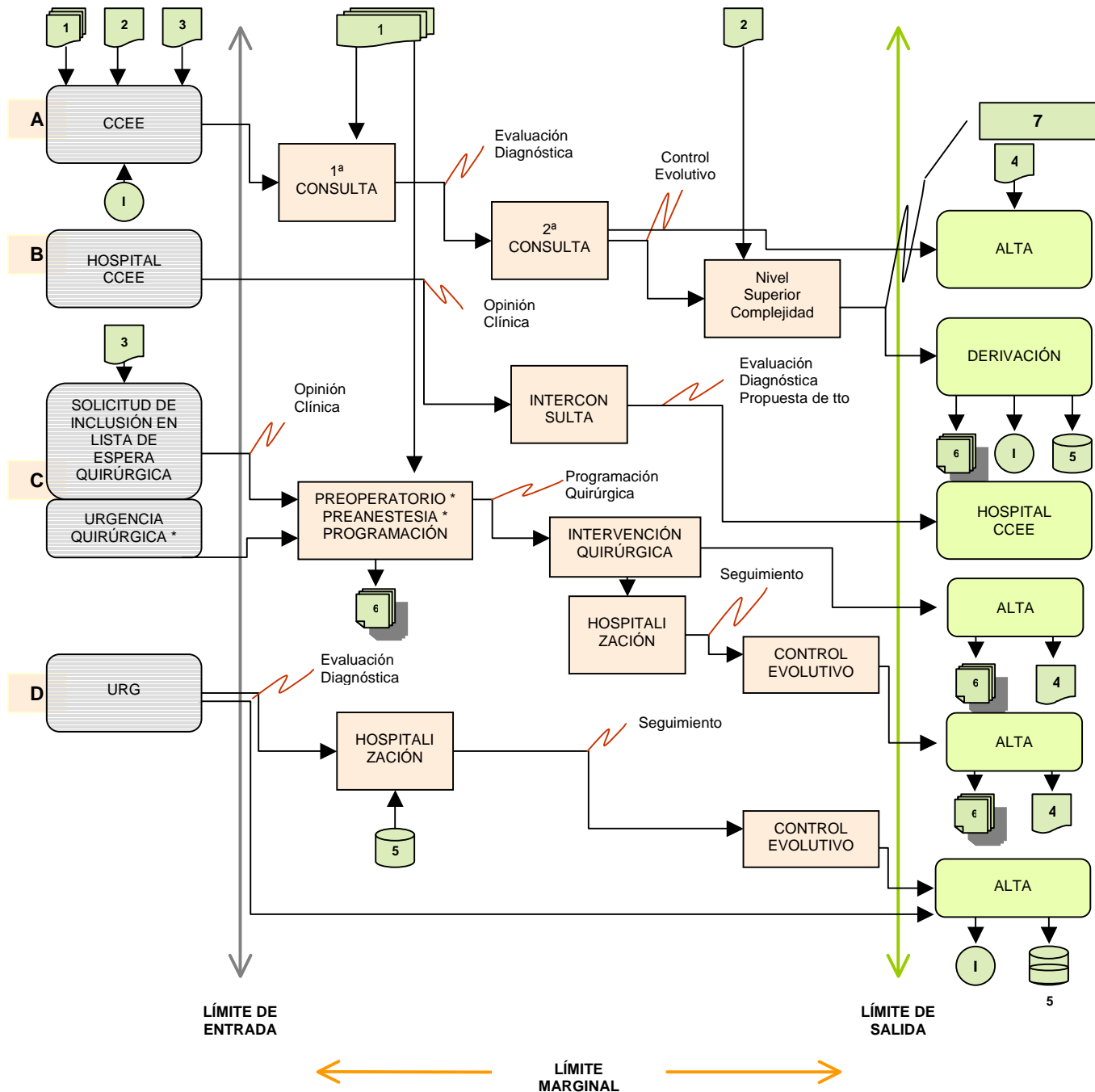
LE (Límite de Entrada): Pacientes y actuaciones; **LS (Límite de salida):** Resoluciones y resultados; **LM (Límite Marginal):** Todo lo relacionado con el proceso que no se aborda
 El tamaño de los bloques representa el porcentaje de participación de cada bloque en todo el proceso

INDICADORES	2010	2009	2008
INDICADORES DE RECURSOS			
Facultativos Especialistas de Área (FEA)	5,4	5,6	6
Enfermeros y Auxiliares de Clínica	3,8	3,6	1,2
INDICADORES DE ACTIVIDAD			
Ingresos / Ingresos: FEA	329 / 61	325 / 58	227 / 38
Consultas Nuevas / C. Nuevas: FEA	3.399 / 629	3.418 / 610	3.281 / 547
Urgencias / Urgencias: FEA	189 / 35	183 / 33	146 / 24
INDICADORES DE CALIDAD			
CIENTIFICO-TÉCNICA			
Vía de	--	--	--
Guía de	--	--	--
Protocolo de	--	--	--
RELACIONAL			
Satisfacción Pacientes (de 0 a 100)	74,1	68,9	68,1
Satisfacción Trabajadores (de 0 a 10) ²⁰¹⁰⁻¹¹	5,88	--	--
EFICIENCIA			
Coste del Servicio / Coste: FEA	1.881.862 / 348.493	1.947.192 / 347,713	1.680.011 / 280.002
Peso GRD's hospitalización / Coste GRD	1,03 / 2.977€	0,76 / 2.196€	0,82 / 2.370€
Estancia Media	3,84	4,53	4,30
Relación Consultas Sucesivas / Nuevas	1,32	1,28	1,42
Rendimiento Quirúrgico	73,7%	59,5%	65,7%
Complicaciones Posoperatorias / %	7 / 1,97%	8 / 3,20%	3 / 1,03%
Rendimiento de Hospitalización (UCH's) / €	339 / 979.710	247 / 713.830	186 / 537.540

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

PROCESO OTORRINOLARINGOLOGÍA MÉDICO-QUIRÚRGICA

GESTOR—Fernando Ramón Tonini, Ángel Vega Cuadri REVISIONES—Noviembre de 2012 ---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]; [Actividad].

LÍNEAS DE ACTIVIDAD o/y LÍNEAS DE PRODUCTOS

A: Consulta Programada; B: Interconsulta; C: Quirófano; D: Urgencia.

Siguiendo 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.