

Herramientas básicas de gestión para las unidades / áreas de gestión clínica

Autores: Jose Luis Aboal y Carlos Fernández



Santiago de Compostela, 6 y 7 de febrero de 2014

OBJETIVO

- ▶ Identificación de las herramientas básicas de gestión para las unidades/áreas de gestión clínica basada en criterios EFQM, las directrices de calidad de la Xunta de Galicia y en los criterios básicos de un Plan de negocio para su incorporación a un acuerdo de gestión.

METODOS

- ▶ Revisión de las herramientas de gestión utilizadas dentro del modelo de EFQM, del sistema de gestión de calidad “directrices” de la Xunta de Galicia del año 2009 y de los modelos de Plan de Negocio de varias entidades.
- ▶ Selección de las herramientas consideradas útiles y básicas para su adaptación a las unidades de gestión clínica que faciliten el inicio de la gestión en una nueva organización.
- ▶ Aplicación de las herramientas a una propuesta de acuerdo de gestión.

RESULTADOS

- ▶ Se han revisado unas 90 herramientas de gestión y se ha identificado 11 como necesarias para el inicio de cualquier organización:
 1. La misión, visión y valores que será la base para la definición de los indicadores de resultados de salud. También define el alcance de la misma
 2. Identificación de los clientes internos y externos de la AXC
 3. Descripción de la cartera de servicios a ofertar.
 4. Descripción de los flujos de los pacientes.
 5. Identificación de los procesos y su mapa de procesos

RESULTADOS

- ▶ Continuación:
 6. Definición del organigrama.
 7. Definición de los sistemas de coordinación (comités : funciones, composición y funcionamiento del sistema)
 8. Definición del cuadro de indicadores para la gestión asistencial y económico-organizativa.
 9. Identificación y definición de las acciones para mejorar la gestión para llevar a cabo.
 10. Sistema de gestión de proyectos
 11. Recopilación de información sobre profesionales que trabajan e inventario de equipos.

RESULTADOS

- ▶ En una etapa posterior las herramientas que se deberían implantar son:
 1. Sistema de atención al paciente
 2. Sistema de gestión de incidencias
 3. Sistema de gestión y mejora de procesos
 4. Perfil del liderazgo y su sistema de evaluación.
 5. Sistema para la gestión de incidentes
 6. Definición del sistema y la evaluación de las competencias profesionales .
 7. Plan de comunicación interna
 8. Encuesta clima laboral
 9. Plan de comunicación externa
 10. Sistema de sugerencias y quejas
 11. Identificación del sistema y la relación con las partes interesadas
 12. La gestión del sistema de equipos de trabajo
 13. Plan de formación de los profesionales

RESULTADOS

14. Sistemas para medir el desempeño de los profesionales
15. Cartas de Servicio
16. Sistema de participación social
17. Mapa de las responsabilidades y delegaciones
18. Manual de acogida
19. Sistema interno de sugerencias
20. Plan de investigación
21. Sistema de gestión del conocimiento
22. Sistema de gestión de la innovación y la renovación del sistema
23. Planee actividades sociales
24. Sistemas de uso y mantenimiento de las instalaciones y equipos
25. Plan para el consumo sostenible
26. Sistema de regulación de la propiedad intelectual

CONCLUSIONES

- ▶ De las 90 herramientas de gestión analizadas se identificaron 11 como herramientas imprescindibles para dar garantizar un mínimo nivel de calidad en la gestión de esas organizaciones.
- ▶ La mayor parte de estas 11 herramientas han sido incorporadas a la propuesta de modelo de gestión que utilizará el SERGAS.