

Organización y gestión de los procesos sanitarios

Dr. Joaquín Uris Selles
Dr. Emilio Flores Pardo

PID_00237508

Material docente de la UOC

Dr. Joaquín Uris Selles

Consultor en Sistemas de Gestión de la Calidad. Ha desarrollado su labor profesional en el ámbito de la mejora de organizaciones sanitarias en los distintos niveles asistenciales (hospital, atención primaria y consultas externas), tanto desde procesos estratégicos como operativos y de soporte. Tiene experiencia en la implantación, el seguimiento y la evaluación de sistemas de calidad en el ámbito sanitario. Dispone de la acreditación internacional (IRCA) en los códigos sanitarios para la certificación de organizaciones sanitarias en el modelo ISO 9000. Por último, ha desarrollado una trayectoria docente como profesor de distintas universidades y dispone de trayectoria investigadora con numerosos artículos publicados en revistas de alto impacto y varias tesis doctorales dirigidas.

Dr. Emilio Flores Pardo

Facultativo especialista en Análisis Clínicos. Hospital de San Juan de Alicante. Ha desarrollado su labor profesional en el ámbito de la mejora de organizaciones sanitarias en los distintos niveles asistenciales (hospital, atención primaria y consultas externas), tanto desde procesos estratégicos, como operativos y de soporte. Tiene experiencia en la implantación, el seguimiento y la evaluación de sistemas de calidad en el ámbito sanitario. Dispone de la acreditación internacional (IRCA) en los códigos sanitarios para la certificación de organizaciones sanitarias en el modelo ISO 9000. Por último, ha desarrollado una trayectoria docente como profesor de distintas universidades y dispone de trayectoria investigadora con numerosos artículos publicados en revistas de alto impacto y varias tesis doctorales dirigidas.

El encargo y la creación de este material docente han sido coordinados por el profesor: Jordi Colomer Mascaró (2016)

Primera edición: septiembre 2016
© Dr. Joaquín Uris Selles, Dr. Emilio Flores Pardo
Todos los derechos reservados
© de esta edición, FUOC, 2016
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Diseño: Manel Andreu
Realización editorial: Oberta UOC Publishing, SL
Depósito legal: B-14.505-2016

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Introducción

El siguiente material aborda los conceptos de calidad y sistema de gestión en las organizaciones sanitarias, así como los principales problemas que presentan los modelos actuales.

Nos muestra distintas herramientas que han resultado útiles para la mejora de las organizaciones sanitarias, detallando sus conceptos fundamentales y estructura para su implantación.

Nos introduce los conceptos de evaluación y monitorización de los procesos en el ámbito sanitario, así como las herramientas necesarias (indicadores) que nos permitan aplicar estos conceptos en distintos ámbitos.

Por último, nos indica la evolución de la calidad en el ámbito sanitario y nos muestra los principales conceptos de los dos modelos más extendidos a nivel internacional (ISO 9000 y EFQM).

Objetivos

Tras el estudio de esta unidad, el alumno será capaz de:

1. Entender el concepto de sistema de gestión de calidad y su aplicación en las organizaciones sanitarias.
2. Interpretar el concepto de calidad en el ámbito sanitario.
3. Entender el ciclo de mejora continua e identificar sus fases.
4. Describir la situación actual de los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones sanitarias.
5. Entender los principios de la gestión por procesos.
6. Comprender el alcance de la evaluación de los procesos.
7. Definir los criterios de calidad para la evaluación de los procesos.
8. Diseñar y aplicar en la práctica asistencial los indicadores de monitorización de los procesos.
9. Describir los fundamentos del control estadístico de procesos y diferenciar entre procesos bajo control y fuera de control.
10. Diferenciar el control de procesos por atributos y por variables.
11. Comprender la aportación de los modelos de gestión de calidad en la gestión por procesos.
12. Entender la evolución de la calidad, distinguiendo entre control de calidad y calidad total.
13. Comprender el concepto de calidad en salud.
14. Reconocer los principios básicos de la gestión por procesos en las normas ISO 9000.
15. Reconocer los principios básicos de la gestión por procesos en el Modelo de excelencia europeo EFQM.

Contenidos

Módulo didáctico 1

Introducción y marco actual de la gestión por procesos

Dr. Joaquín Uris Selles y Dr. Emilio Flores Pardo

1. Las organizaciones y la perspectiva de sistemas
2. Sistemas de gestión de la calidad: elementos conceptuales
3. Ciclo de mejora continua
4. Contexto actual de la gestión de organizaciones sanitarias
5. Gestión por procesos
6. Componentes de calidad de los procesos
7. Gestión del conocimiento y procesos como eje del sistema

Módulo didáctico 2

Gestión por procesos. Elementos conceptuales de los procesos

Dr. Joaquín Uris Selles y Dr. Emilio Flores Pardo

1. La gestión por procesos
2. Los procesos: elementos conceptuales y componentes
3. Tipos de proceso
4. Fichas de procesos
5. Mapa de procesos

Módulo didáctico 3

Herramientas para la descripción de los procesos

Dr. Joaquín Uris Selles y Dr. Emilio Flores Pardo

1. Interrelación de procesos
2. Representación gráfica de los procesos
3. Los procedimientos
4. Implantación de la gestión por procesos

Módulo didáctico 4

Evaluación y monitorización de los procesos

Dr. Joaquín Uris Selles y Dr. Emilio Flores Pardo

1. Evaluación del proceso: elementos conceptuales
2. Componentes de un estudio de evaluación del proceso
3. Monitorización y seguimiento de los procesos: indicadores
4. Mejora de los procesos
5. Control estadístico de procesos

Módulo didáctico 5

Modelos de gestión de calidad y procesos

Dr. Joaquín Uris Selles y Dr. Emilio Flores Pardo

1. Gestión por procesos y calidad total
2. La gestión por procesos en la norma ISO 9001:2015
3. La gestión por procesos en el Modelo europeo de excelencia empresarial

Bibliografía

Grijalvo, M. y otros (2002). «La Gestión por Procesos y las Nuevas Normas ISO 9000 (Versión 2000)». II Congreso de Ingeniería de Organización. Vigo, 5-6 de septiembre de 2002.

Instituto Andaluz de Tecnología (2004). *Guía para una Gestión basada en procesos*.

López-Revuelta, K. y otros (2002). «Aplicación de la gestión por procesos en nefrología. Gestión del proceso hemodiálisis». *Nefrología* (núm. 22, págs. 329-339).

Morcillo, C. (2002). «Gestión por procesos en Andalucía: ¿Qué aportan?». *Medicina de Familia* (núm. 3, vol. 3).

Pola Maseda, A. (1993). *Aplicación de la estadística al control de calidad*. Ed. Marcombo.

Ruiz, P. y otros (2006). «Gestión de procesos en el Hospital Universitario 12 de Octubre». *Revista de Admisión Hospitalaria* (núm. 2, vol. 4).

Saturno, P. (1998). «Qué, cómo y cuándo monitorizar: marco conceptual y guía metodológica». *Revista de calidad asistencial* (núm. 13, págs. 437-443).

Senlle, A. (2001). *ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia*. Ed. Gestión 2000.

SESCAM (2002). *Gestión por procesos*.

Temes Montes, J. L. (2006). *Gestión de procesos asistenciales*. McGraw-Hill / Interamericana de España.

Uris, J. (1994). «La medida de la calidad». *Formación Médica Continuada en Atención Primaria*.

Zaratiegui, J. R. (1999). «La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa». *Economía industrial* (núm. 330).