

Sector Sanitario y Asistencial

Servicios Profesionales

Barcelona Julio 2010





La percepción de los clientes

Cliente = Paciente + familia
Paciente → Administración → Centro Sanitario/Asistencial

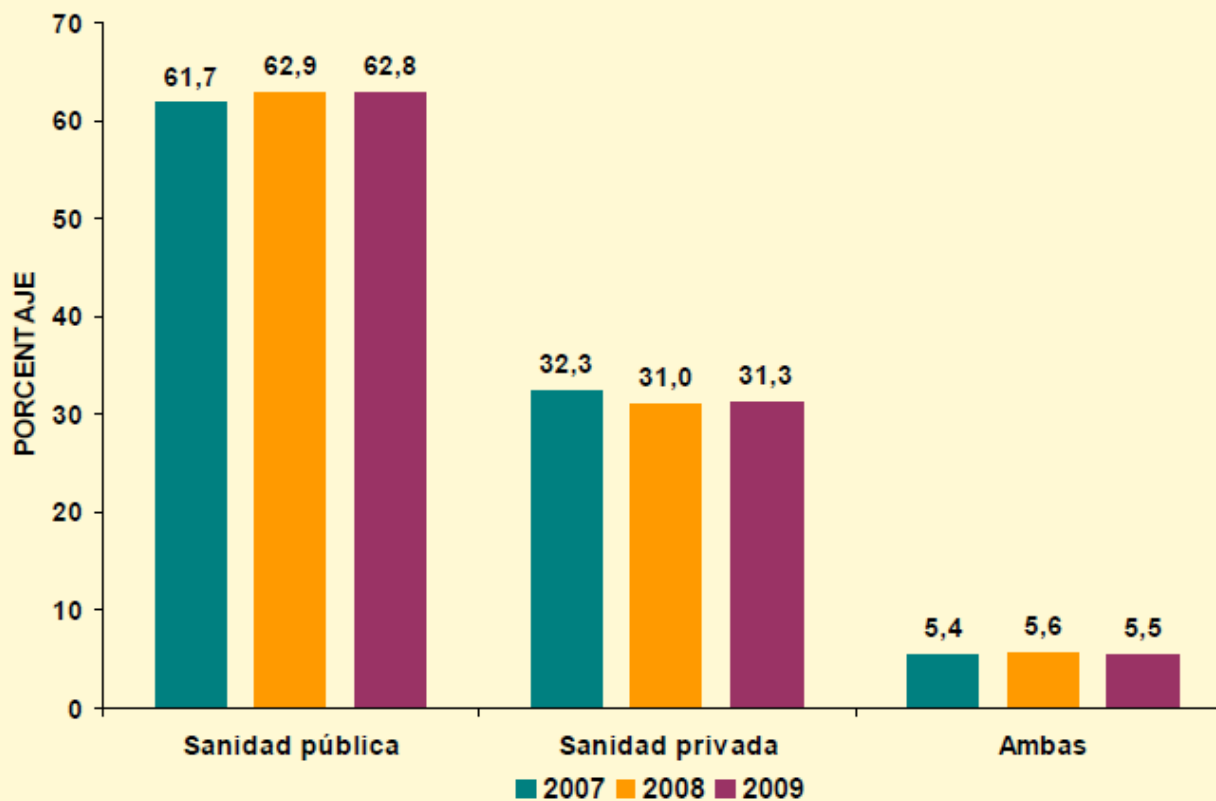


PROPÓSITO

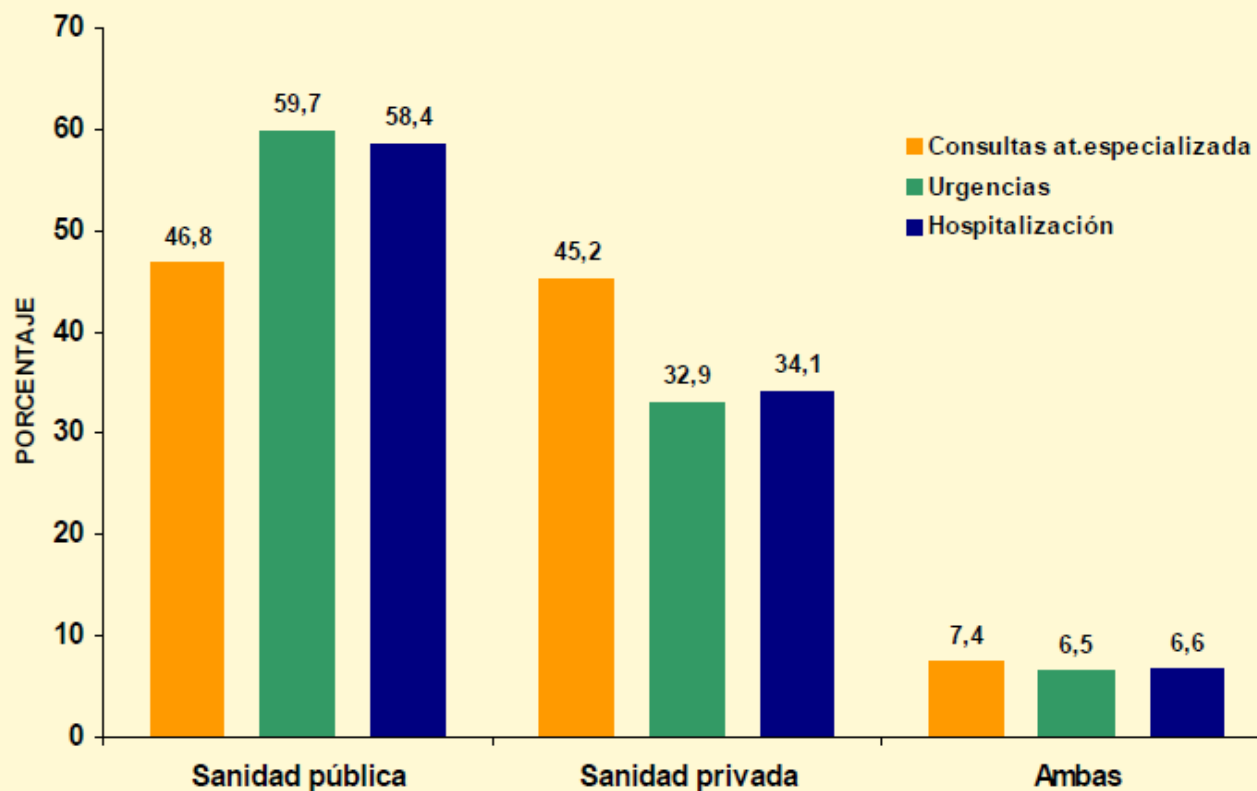
Mejora continua del Sistema Nacional de Salud

Conocer la opinión de los ciudadanos para tomar en consideración sus expectativas, como un elemento esencial para establecer las prioridades de las políticas de salud

Preferencias por los servicios de asistencia sanitaria pública o privada en atención primaria



Preferencias por la asistencia sanitaria pública o privada en las consultas de atención especializada, urgencias y hospitalización



El 73,3 % (72,2% en catalunya) creen que el sistema sanitario necesita cambios/cambios fundamentales

La mayoría de la población opina que los medios y recursos, la capacitación del personal medico y de enfermería son superiores en el sector publico,

.... Pero que la capacidad de respuesta, el trato personal y el confort de las instalaciones del sector privado es superior.

ATENCIÓN PRIMARIA

Los servicios públicos de atención primaria dieron un buen servicio en 9/10 casos pero solo superaron las expectativas del cliente en 3/10.

URGENCIAS

El 68% de la población (73% catalunya) considera que la capacidad de respuesta ha sido bastante/poca (?).

En 7/10 casos la atención ha sido buena/muy buena (en 30%, regular o mala).

SERVICIOS AMBULATORIOS

Los tiempos de espera de los clientes cuando requieren un especialista son inferiores a los 3 meses en el 68% (70% en catalunya).

El 82% de los pacientes considera que recibió un buen servicio pero solo en el 30% de los casos se superaron sus expectativas.

Quando se valora el servicio paso por paso

SOBRESALIENTE	NOTABLE	BIEN	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	MUY DEFICIENTE
	medios técnicos	tiempo consulta (VA)	comodidad conseguir cita	tiempo lista de espera	
	trato personal sanitario	conocimiento del historia y problemas de salud del paciente	tiempo de espera en consulta	tiempo pruebas diagnosticas	
	información recibida	confianza y seguridad del medico			

HOSPITALIZACIÓN

El 87% de los encuestados opina que ha recibido un servicio bueno/muy bueno. En el 45% de los casos (48% en catalunya) se han superado las expectativas del cliente.

SOBRESALIENTE	NOTABLE	BIEN	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	MUY DEFICIENTE
	enfermeria	hosteleria	nº pacientes en la misma habitación	tiempos de demora hasta ingreso	
	recursos tecnicos	tramites administrativos			
		personal medico			
		personal no sanitario			
		informacion sobre la evolución del paciente			
		otros			

UNA POSIBLE LECTURA

El cliente esta **satisfecho** del servicio esencial que percibe (solución a su problema de salud) pero **percibe las ineficiencias** del sistema (tiempos de espera, tiempos pruebas diagnosticas, comodidad y confort, en el sector publico y capacitación, trato personal y recursos, en el privado).

La **eficacia de los procesos de soporte o auxiliares** (cita, administrativos, hostelería, ...) parece percibirse solo como correctas.

En un **15%** de los casos **el servicio parece no ser eficaz.**
En ciertas áreas, en un **75%** de los casos **no se superan las expectativas del paciente.**



Los retos del Sector Sanitario y Asistencial

Las organizaciones sanitarias deben hacer frente a retos que cuestionan su manera de funcionamiento tradicional.


Si bien durante el siglo XX el objetivo era “solucionar los problemas de salud de los pacientes” en la actualidad la Sociedad, las Administraciones, las compañías aseguradoras y los grupos de interés implicados demandan mucho más:

eficiencia y eficacia

La gestión eficaz y eficiente de las organizaciones sanitarias pasan hoy día por el establecimiento de un liderazgo y una estrategia clara, la mejora de los procesos, la gestión de los recursos, la implicación de las personas, el establecimiento de alianzas y el control de los resultados y su percepción.


Es necesario crear entornos de trabajo eficientes libres de errores orientados al paciente y a reducir las actividades que no aportan valor.

Es imprescindible favorecer la implicación y la mejora del trabajo de los profesionales sanitarios poniendo a su disposición herramientas y optimizando recursos para que alcancen la excelencia.



En la actualidad el sector sanitario se encuentra con retos que van a marcar su futuro, retos como:

- Normalización de actividades, operaciones y procesos.
- Garantizar la seguridad de los pacientes.
- Eliminación de las listas de espera.
- Establecimiento de alianzas.
- Gestión integrada de patologías.
- Reducción de los tiempos de proceso (lead time).

- 
- Reducción de tiempos de espera.
 - Desbloqueo de servicios de urgencias.
 - Ajustar la capacidad de producción de los servicios a la demanda.
 - Establecimiento de Cuadro de Mando (balanced scorecard).
 - Servicios auxiliares disconformes.
 - Errores diagnosticos o de tratamiento.
 -

Las administraciones públicas están avanzando en los sistemas de acreditación, los centros sanitarios más prestigiosos acreditan la excelencia de sus servicios mediante los Sistemas de Reconocimientos EFQM y mejoran su eficiencia mediante la aplicación de medidas lean management (Lean Healthcare).

Y las medidas, el enfoque y el despliegue **no deben ser iguales para cada organización**: deben cambiar para adaptarse a las particularidades del centro, a los servicios que presta, a su ámbito. El proyecto de mejora debe adaptarse a la organización.



Los sistemas de acreditación

Datos previsionales
Servei de Qualitat Assistencial i Acreditació
Direcció General de Recursos Sanitaris
Departament de Salut

Sistema de Acreditación de Centros Sociosanitarios

Sistema de Acreditación de centros de Salud Mental

Sistemas de Acreditación de Centros de Atención Primaria

Reacreditación de Hospitales de Atención Aguda

Datos previsionales

Subdirecció General de Programació i Avaluació

Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS)

Departament d'Acció Social i Ciutadania

Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SCAAD)

CALIDAD Y ACREDITACIÓN PARA LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS

ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Título II: La calidad y eficacia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

Capítulo I: Medidas para garantizar la calidad del Sistema

Artículo 34. Calidad en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.


1. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia fomentará la calidad de la atención a la dependencia con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones y servicios.
2. Sin perjuicio de las competencias de cada una de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado, se establecerán, en el ámbito del Consejo Territorial, la fijación de criterios comunes de acreditación de centros y planes de calidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, dentro del marco general de calidad de la Administración General del Estado.
3. Asimismo, sin perjuicio de las competencias de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado, el Consejo Territorial acordará:
 1. Criterios de calidad y seguridad para los centros y servicios.
 2. Indicadores de calidad para la evaluación, la mejora continua y el análisis comparado de los centros y servicios del Sistema.
 3. Guías de buenas prácticas.
 4. Cartas de servicios, adaptadas a las condiciones específicas de las personas dependientes, bajo los principios de no discriminación y accesibilidad.

Artículo 35. Calidad en la prestación de los servicios.

1. Se establecerán estándares esenciales de calidad para cada uno de los servicios que conforman el Catálogo regulado en la presente Ley, previo acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
2. Los centros residenciales para personas en situación de dependencia habrán de disponer de un reglamento de régimen interior, que regule su organización y funcionamiento, que incluya un sistema de gestión de calidad y que establezca la participación de los usuarios, en la forma que determine la Administración competente.
3. Se atenderá, de manera específica, a la calidad en el empleo así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación en aquellas entidades que aspiren a gestionar prestaciones o servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.



Aportamos Soluciones



Enriquecer y diferenciar la oferta de una organización pasa por la incorporación permanente de servicios añadidos y factores intangibles como puede ser la

**potenciación del valor de marca o
el aumento del reconocimiento y excelencia de sus
profesionales.**

La mayoría de las organizaciones son ineficaces porque sus procesos no se desarrollan en las condiciones óptimas.

Esta situación genera dos consecuencias:

Cientes descontentos.

Despilfarros-muda-waste-discapacidades

Lo que tiene un único resultado:

INVIABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

**DISMINUCIÓN DE RESULTADOS ECONÓMICOS O MENOS
BENEFICIOS ECONÓMICOS**


Nuestra Firma aporta soluciones en los siguientes ámbitos:

Modelo EFQM de Excelencia

Organización de Procesos. Lean Six Sigma

Sistemas de Acreditación CC.AA. (departament de salut, departament accio social i ciutadania, ...)

Gestión de la Calidad



En **OAK&LARPWELL** tenemos el equipo y los recursos para que su Organización pueda beneficiarse de las oportunidades presentes y futuras y alcance sus objetivos

OAK&LARPWELL, S.A.
Constanza, 5
08029 Barcelona
Telf.: 931 625 226
Fax.: 931 625 227
comercial@oaklarpwell.com
www.oaklarpwell.com