

Plan de Calidad

NUEVAS
ESTRATEGIAS
PARA LA SANIDAD
ANDALUZA



Guía de diseño y mejora continua de procesos asistenciales

Guía de diseño y mejora continua de procesos asistenciales



GUÍA de diseño y mejora continua de
procesos asistenciales : calidad por sistema.

— [Sevilla] : Consejería de Salud, [2001]

181 p. ; 27 cm

ISBN 84-8486-024-8

1. Calidad de la atención de salud.
 2. Control de calidad. 3. Sistema de salud-Organización y administración.
 4. Andalucía. I. Andalucía. Consejería de Salud
- W 84

GUÍA DE DISEÑO Y MEJORA CONTINUA DE PROCESOS ASISTENCIALES

Edita: Consejería de Salud

Depósito Legal: SE-3236-2001

ISBN: 84-8486-024-8

Maquetación: PDF-Sur s.c.a.

Coordinación y producción: Mailing Andalucía

Presentación

Es una gran satisfacción poder presentarles esta Guía de Diseño y Mejora Continua de Procesos Asistenciales, con la que queremos poner en manos de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía una herramienta útil para el desarrollo de una de las estrategias centrales del Plan de Calidad de la Consejería de Salud: la de impulsar un modelo de gestión por procesos asistenciales en todas las organizaciones sanitarias públicas de la Comunidad Autónoma.

El desarrollo de un modelo de gestión por procesos en Andalucía constituye un importante proyecto que pretende el reanálisis de los flujos de trabajo que tienen lugar en la atención sanitaria, teniendo en cuenta la multiplicidad de escenarios, la participación de diferentes colectivos profesionales y el carácter secuencial de las actuaciones, con el fin de abordar los procesos asistenciales de forma integral. Desde esta perspectiva, la continuidad asistencial, la adecuada coordinación entre niveles asistenciales, así como la orientación hacia los resultados se erigen en dimensiones claves del concepto de calidad que deseamos impulsar.

La Guía obedece, pues, al interés por dotar a los profesionales de un instrumento práctico que les permita analizar su realidad asistencial de manera homogénea, en orden a promover la incorporación de mejoras en el desarrollo de los diferentes procesos asistenciales en los que participan. El fin último: ofrecer respuestas adecuadas a las expectativas de los destinatarios de los mismos, es decir, de los ciudadanos y de los propios profesionales que los realizan.

Queremos expresar que esta Guía es, sobre todo, fruto del esfuerzo de un amplio grupo de profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, que han simultaneado la tarea de diseño de la misma, a la vez que han trabajado en el análisis de los primeros procesos asistenciales incorporados al Mapa de Procesos del SSPA. Esta labor paralela ha permitido ir mas allá de una visión meramente teórica del modelo de gestión por procesos, y ha supuesto un avance hacia una orientación más práctica y adaptada a la realidad de nuestros servicios sanitarios.

Esperamos que este trabajo sea un soporte adecuado para el desarrollo de la estrategia de gestión por procesos y una herramienta útil que estimule y extienda la cultura de la mejora continua de la calidad de los servicios sanitarios de Andalucía.

Francisco Vallejo Serrano
Consejero de Salud de la Junta de Andalucía

Índice

I. INTRODUCCIÓN. CALIDAD ASISTENCIAL Y GESTIÓN POR PROCESOS. ESTRATEGIAS PARA LA SANIDAD ANDALUZA.....	9
II. DESCRIPCIÓN Y DISEÑO DE PROCESOS ASISTENCIALES EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE ANDALUCÍA	13
1. Introducción	13
2. Identificación de los procesos clave	15
3. Descripción y diseño de los procesos asistenciales. Bases metodológicas	18
III. PROPUESTAS PARA INCORPORAR LA MEJOR EVIDENCIA CIENTÍFICA DISPONIBLE EN EL DISEÑO DE PROCESOS ASISTENCIALES	69
1. Conceptos básicos.....	69
2. Formulación de preguntas relevantes para obtener evidencias.....	71
3. Recursos disponibles para localizar las mejores evidencias.....	72
IV. IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN SANITARIA.....	75
1. Características de la organización	75
2. Claves estratégicas	76
3. Metodología de implantación.....	78
4. Estrategia general de implantación de los procesos asistenciales en el Sistema Sanitario Público de Andalucía	80
V. CONTROL Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS ASISTENCIALES	83
1. Fases del seguimiento de los procesos	83
1.1. Control del proceso	84
1.2. Mejora continua.....	84
2. Mecanismos para la evaluación y seguimiento de los procesos	89
2.1. Ciclos de Mejora	89
2.2. Benchmarking	93
2.3. Auditorías de calidad	94
Bibliografía	97
Anexos.....	101
Anexo 1. Glosario de términos	101
Anexo 2. Fuentes seleccionadas de información sobre efectividad clínica.....	107
Anexo 3. Informes generales de expectativas.....	111
Anexo 4. Ejemplo de Introducción a los procesos	119
Anexo 5. Ejemplos resumidos de Guías de Práctica Clínica	121
Anexo 6. Ejemplo de Informes Específicos	127
Anexo 7. Ejemplo de Plan de Implantación	133
Anexo 8. Resumen del diseño del proceso Diabetes	137
Anexo 9. Equipos de trabajo	