



G-59. - GESTIÓN POR PROCESOS: UNA FÓRMULA DE MEJORA CONTINUA EN UNA UNIDAD DE MEDICINA HOSPITALISTA

A. Álvarez de Arcaya¹, A. Alguacil Pau², S. Álvarez Gómez³, E. Sánchez Pérez¹, A. Tudela Muriel¹, J. Mayol Martínez⁴, A. Pardo Redondo⁵, P. Izquierdo Doya³

¹Servicio de Medicina Hospitalaria, ²Servicio de Calidad, ³Servicio de Dirección Gestión, ⁴Servicio de Cirugía, ⁵Servicio de Medicina Interna. Hospital Clínico San Carlos. Madrid.

Resumen

Objetivos: La Unidad de Medicina Hospitalista (UMH), integrada por dos internistas hospitalistas y una enfermera gestora de casos (EGC), realiza una atención integral del paciente ingresado en servicios quirúrgicos, coordina a todos los profesionales que participan en la atención del paciente, desarrolla esquemas de alta precoz y está comprometida con la calidad y seguridad clínica. Por todo ello, la UMH decide implantar la gestión por procesos en el año 2011. Nuestro objetivo es describir la experiencia en la implantación del sistema de gestión por procesos.

Métodos: Se constituyó un grupo de trabajo multidisciplinar en 2011 y se diseñó la documentación para la implantación del sistema de gestión por procesos del médico hospitalista (MH) y de la EGC en la unidad de cirugía colorrectal y maxilofacial.

Resultados: Durante un año y medio desarrollamos e implantamos el sistema de gestión por procesos. Para ello definimos el proceso operativo de atención al paciente por el MH, el programa de la EGC, criterios de seguimiento de los pacientes al alta, acciones correctivas y preventivas para mejorar el funcionamiento de la Unidad y procesos estratégicos de medición y revisión periódica de los indicadores de proceso por el coordinadora de la Unidad. Los indicadores fueron: cobertura de actividad del proceso hospitalista, actividad del programa de EGC, cobertura del programa de EGC en cuidadores, conciliación terapéutica, entrega de hoja de medicación al alta, pacientes derivados a hospitalización a domicilio, centros de apoyo u hospital de día, y reingresos. Se establecieron además protocolos, planes de formación del personal de la Unidad para su capacitación para el desarrollo de sus funciones y seguimiento de los indicadores. Desde el inicio de la implantación del sistema de gestión por procesos en octubre de 2012 a diciembre de 2013, se atendieron 742 pacientes y se obtuvo una mejora en los siguientes indicadores: la cobertura de actividad del proceso del 27% al 93%, la actividad del programa de la EGC del 77% al 100%, la conciliación terapéutica al ingreso alcanzó el 100%, se entregó una hoja de medicación al alta en el 47% de los casos, y los reingresos por causa médica a los 30 días disminuyeron al 3%. El porcentaje medio de pacientes trasladados a HaD se mantuvo en el 14%, a CA en el 5% y al hospital de día en el 1%. Además se cumplieron los planes de formación del personal.

Discusión: La UMH es una unidad de actividad transversal, que colabora con todos los profesionales médicos, de enfermería, fisioterapeutas, administrativos, etc. implicados en la atención al paciente.

Dado que cada vez la complejidad de los pacientes ingresados en los hospitales de agudos es cada vez mayor, resultado del incremento de la esperanza de vida, una herramienta útil para ofrecer una asistencia eficaz y de calidad es la gestión por procesos. En nuestro caso, la medición y revisión periódica de los indicadores nos permitió analizar el proceso y aplicar medidas de mejora para optimizar nuestra actividad y un entorno más seguro.

Conclusiones: La implantación de un sistema de gestión por procesos en una Unidad de Medicina Hospitalista es de gran utilidad dado que permite establecer un sistema de mejora continua y es un instrumento para ser más eficientes.