



## Gestió de Processos. Del organigrama al dia a dia.

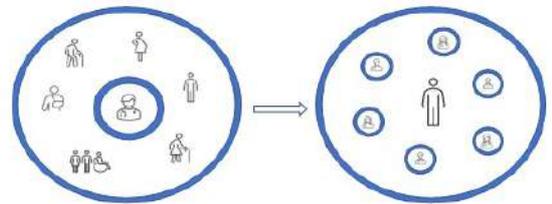
Hospital  
Universitari  
**Sagrat Cor**

Diego de Mendoza, Verónica Cordero, Marta Morales, Berta Cejas, Carolina Guerra, Jose Manuel Martínez, Anna Cruz  
Hospital Universitari Sagrat Cor. Grupo Quironsalud.

### Introducció

El Hospital Universitari Sagrat Cor ha transformado el modelo atención tradicional, centrado en las necesidades de los profesionales, en un modelo centrado en los pacientes, adaptando toda la organización a las necesidades de los pacientes, y no al revés.

La implantación de las Direcciones de Proceso ha sido el elemento fundamental.



Modelo tradicional

Modelo centrado en el paciente

### Objetivos

Mostrar el proceso y las dificultades prácticas de implantar un modelo asistencial de Gestión por Procesos

Transformar el modelo de atención

Transversalizar la gestión  
Autonomía de gestión a personas clave  
Redefinir rol de mandos intermedios

Trabajar en equipo de forma efectiva

### Metodología

- Identificar Procesos Clave
  - Proceso de Hospitalización
  - Proceso Ambulatorio
  - Proceso Quirúrgico central (con ingreso)
  - Proceso Quirúrgico ambulatorio y de Intervencionismo
  - Proceso de Urgencias y Críticos
- Identificación de Directores de Proceso  
Parejas de baile `médico+enfermer@`
- Definición de funciones y roles. DPT
- Cuadros de mando
- Información y Difusión en todos los niveles.  
Estructura Directiva
- Acompañamiento y Seguimiento  
Direcciones Asistenciales y Gerencia
- Jornadas de Dirección de Proceso



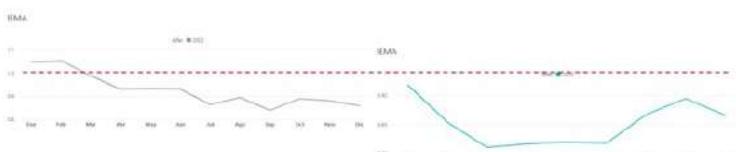
### Resultados

#### Logros

- Revisión y Redefinición de Procesos
  - Necesidades de pacientes
  - Flujo de paciente y continuidad asistencial
  - Recursos necesarios
  - Estructura agendas
  - Procedimientos de programación
  - Relación entre profesionales
- Control Cuadro de mandos. Resultados:
  - Aumento de actividad
  - Aumento de ocupación de agendas y reducción de reiteración
  - Reducción EM, IEMA y tasa de reingresos
  - Reducción tiempos de espera y tiempos permanencia en urgencias
  - Aumento NPS
- Mejora de trabajo en equipo
- Mejor implantación de estrategia

#### Dificultades

- Definición de nuevos roles
  - Jefes de Servicio / Directores de Proceso
- Parejas de baile
- Capacidad ejecutiva
  - Empoderamiento
  - Reconocimiento



### Conclusiones

Para cambiar el modelo de atención es necesaria una gestión diferente del día a día. Los resultados en indicadores de experiencia de paciente y de eficiencia avalan el modelo matricial de Dirección de Procesos. La fortaleza del modelo se sustenta en las parejas de DP médico-enfermera y en el empoderamiento de las figuras de director de proceso como parte de la estructura directiva del hospital.