

3.1. Definición de procesos

Por definición, un **sistema sanitario** es un todo en el que todas sus partes están interrelacionadas. El **usuario** es un elemento que recorre el sistema y se beneficia o perjudica de su buen o mal funcionamiento. Cuando las conexiones entre los distintos elementos que conforman el sistema no permiten el flujo o dificultan la comunicación, el perjuicio hacia la persona enferma y su entorno se produce de inmediato.

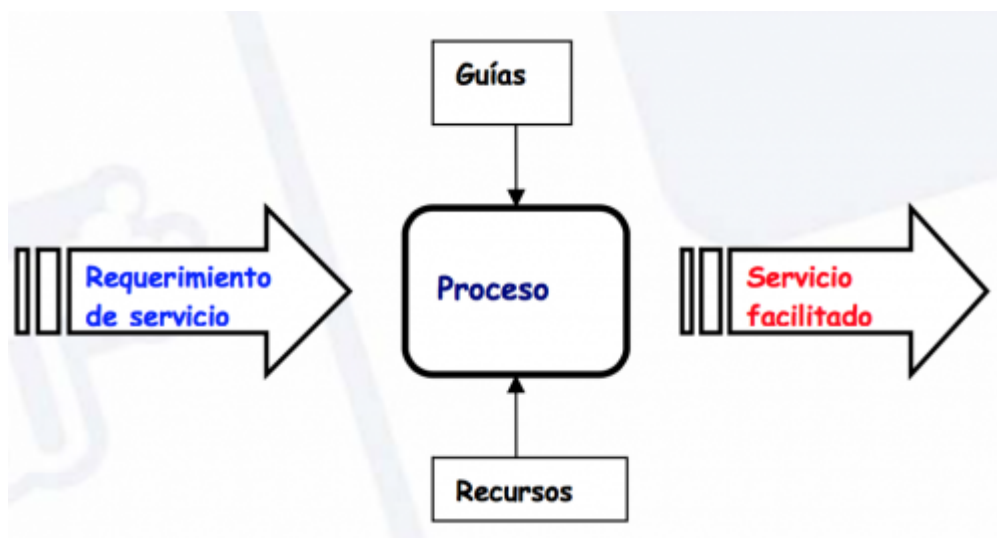
La posibilidad de recibir una **atención sanitaria** integral y continua se enfrenta, hoy en día, a una serie de dificultades provocadas por características específicas de las organizaciones sanitarias:

- Complejidad organizativa
- Segmentación departamental
- Superespecialización de tareas
- Escasa coordinación interniveles
- Poca capacidad de adaptación a demandas cambiantes
- Variabilidad en la ejecución de procesos repetitivos
- Ineficiencias
- Instituciones sanitarias poco centradas en el cliente

La posibilidad de centrar la gestión de las instituciones sanitarias en procesos asistenciales puede dar respuesta a muchas expectativas de los ciudadanos (más exigentes en reclamar servicios y con derecho a opinar), mejorar los puntos críticos del actual sistema de gestión y contribuir a globalizar la asistencia.

La gestión por procesos está guiada por el principio de la calidad total y pretende facilitar a los profesionales el conocimiento de aquellos aspectos que se han de mejorar y las herramientas necesarias para ello.

Existen varias definiciones de proceso. En general se define un proceso como una secuencia de actuaciones orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada:



También podemos definir el proceso como la perfecta concatenación de decisiones, actividades y tareas llevadas a cabo por diferentes profesionales en diferentes espacios y tiempos, en un orden lógico y secuencial para producir un resultado previsible y satisfactorio



Un proceso de un sistema sanitario debe tener: Una finalidad claramente definible (qué, para qué, para quién), unas fronteras delimitadas con entradas y salidas concretas y una secuencia de etapas. Además debe poder medirse en términos de calidad, cantidad y coste.

Un proceso se caracteriza por:

1. Sus elementos:

o Cliente externo: Define el servicio con sus necesidades y expectativas . o Cliente interno: Implicación del personal sanitario como motor del cambio.

2. Su repetitividad: A la hora del diseño tener en cuenta aquellos estandarizables.

3. Su variabilidad: El objetivo es reducirla. Se identificarán procesos que, con un mismo objetivo, se abordan de forma distinta por diversos profesionales.

Todo proceso para ser adoptado precisa de tres fases en su desarrollo:

- Fase estratégica: Identifica los objetivos globales.
- Fase de desarrollo: Selección de líderes y equipo responsable, multidisciplinar, que describirá en tiempo las medidas a seguir basadas en la mejor evidencia científica.
- Fase de implantación: Fase operativa. Se forman grupos que lideran la implantación interniveles y saben describir las actividades e intervenciones de forma secuencial.

Todo lo dicho hasta ahora lo podemos esquematizar en la figura



From:

<http://www.neurocirugiacontemporanea.com/> - Neurocirugía Contemporánea ISSN 1988-2661

Permanent link:

http://www.neurocirugiacontemporanea.com/doku.php?id=definicion_de_procesos

Last update: 2019/09/26 22:16

