

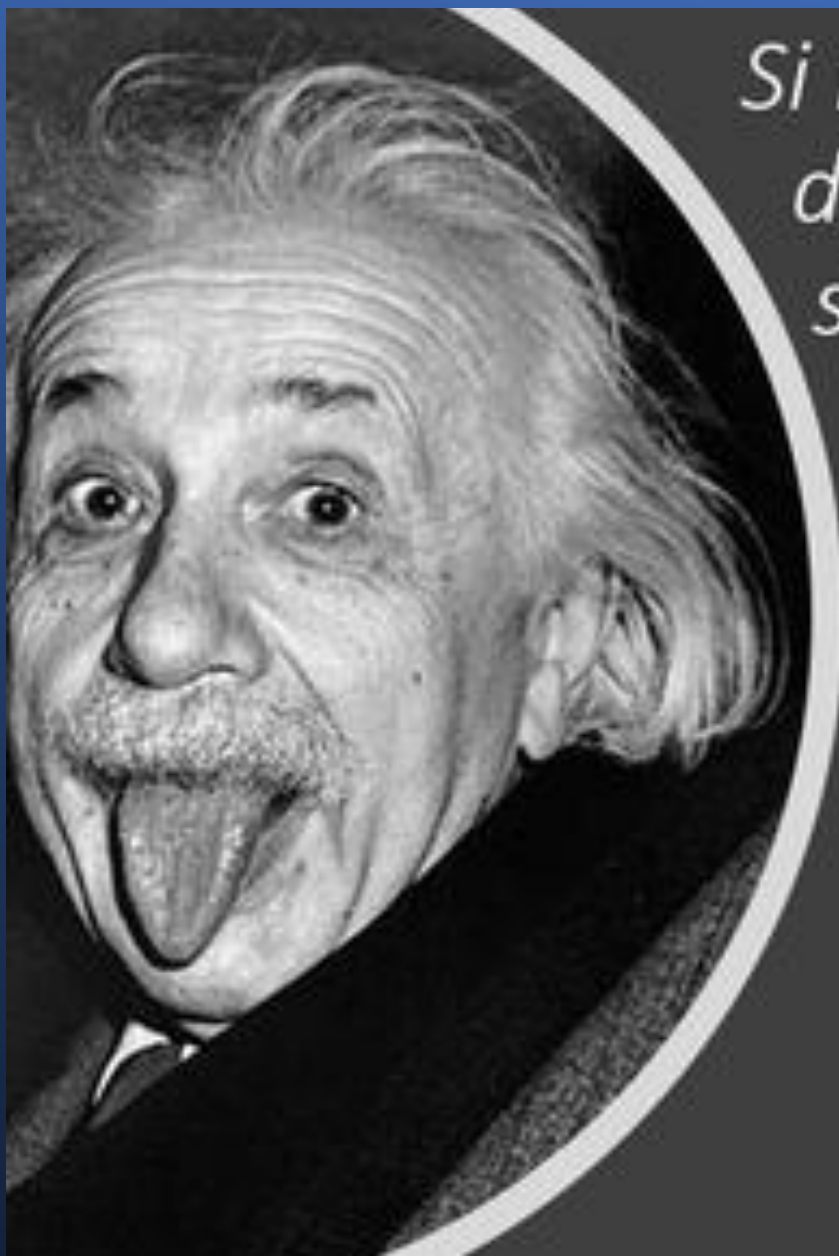


OdontoUchile

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE CHILE

ELEMENTOS DE UN PROCESO CLÍNICO

EUGENIA SCHNAKE VALLADARES
CIRUJANO DENTISTA
eugenia.schnake@gmail.com



*Si buscas resultados
distintos, no hagas
siempre lo mismo.*

¿Albert Einstein?

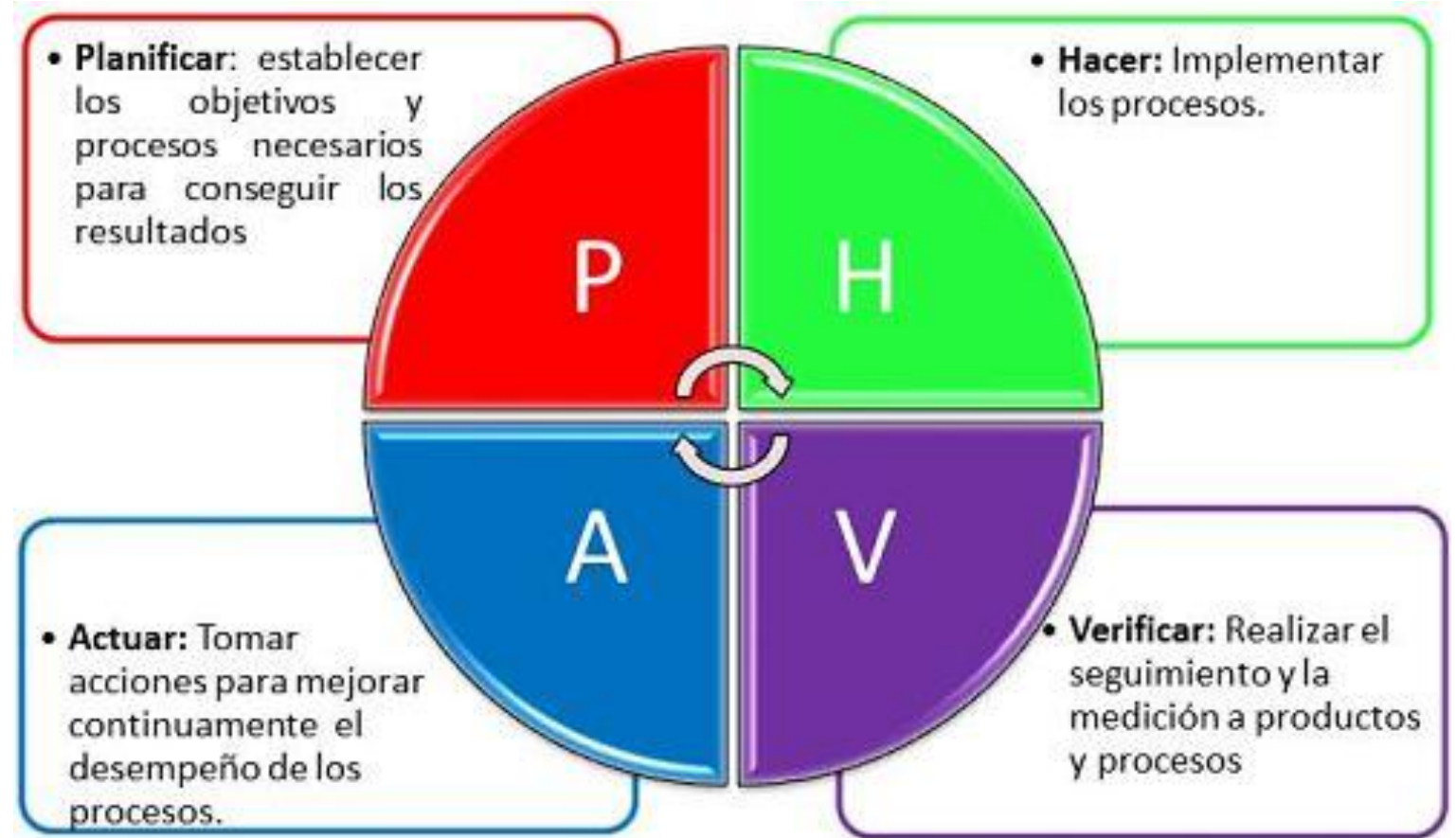
GESTIÓN POR PROCESOS

Es una forma de gestionar una organización o empresa, atendiendo fundamentalmente a todas las actividades que aportan un máximo valor adicional los servicios prestados; serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.

Sistema de gestión enmarcado en los principios de la calidad total, que pretende facilitar a los profesionales y técnicos el conocimiento de aquellos aspectos que hay que mejorar y las herramientas para lograrlo.

CICLO DE DEMING

PDCA



DEFINICIONES DE PROCESO

HAY MUCHAS

- Proceso

- **Secuencia** Ordenada y repetitiva de actuaciones orientadas a **generar un valor añadido** sobre una entrada para obtener una **salida determinada**, convirtiendo los inputs de los proveedores en outputs.
- Los procesos son aquello que constituye el **núcleo de una organización**, son las **actividades y tareas** que se realizan a través de las cuales se **produce o se genera un servicio o producto** para los usuarios. El punto central implícito en la gestión de calidad de un proceso es **agregar valor** a este resultado u output.
- **Conjunto de actividades**, procedimientos y recursos interrelacionados, que **se encadenan de forma secuencial y ordenada**, para transformar elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido y conseguir un resultado que **satisfaga plenamente los requerimientos del cliente** al que va dirigido.
- Concatenación de las **decisiones, actividades y tareas** llevadas a cabo por diferentes profesionales en un **orden lógico** y secuencial para producir un resultado previsible y satisfactorio (A. Arcelay)

PERO LOS
CONCEPTOS SE
REPITEN

La gestión integral de procesos se basa en la visión del proceso como el devenir del paciente a través del sistema sanitario y en su deseo de conseguir una atención y respuesta única a sus necesidades y problemas de salud oral.

Principios

- Centrar las actuaciones en el usuario.
- Implicar a todos los profesionales como motores de cambio. técnicos, administrativos, auxiliares, guardias, etc.
- Práctica clínica adecuada.
- Sistema de información integrado.

LOS PRINCIPIOS SE SUSTENTAN EN LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

1. La misión de una organización es crear **valor para sus usuarios**; cada puesto de trabajo está para ese fin.
2. Los procesos siempre **orientados a la satisfacción** de los usuarios.
3. El **valor agregado es creado por los empleados** a través de **su participación** en los procesos; los empleados son el mayor activos de una organización.
4. La **mejora del proceso** determinará **el mayor valor entregado** por el mismo.
5. La eficiencia de una organización será **igual a la eficiencia de sus procesos**.

PARA QUÉ

Mejorar la calidad de la atención.

Reducir la variabilidad innecesaria

Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades.

Optimizar el empleo de los recursos.

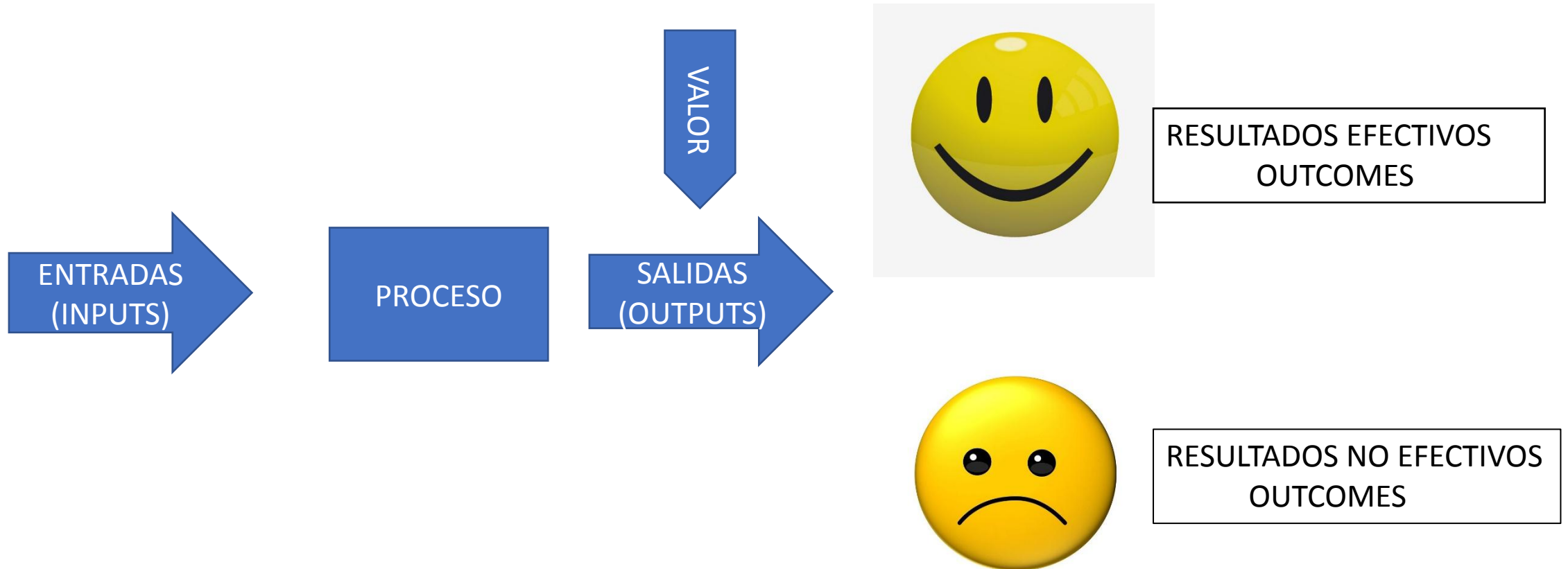
OTRAS DEFINICIONES

Efectividad: Resultado esperado cuando un procedimiento es aplicado en condiciones habituales, por la generalidad del sistema, en la organización real, con los medios disponibles.

Eficacia: Resultado obtenido cuando un procedimientos es aplicado en condiciones ideales o de laboratorio.

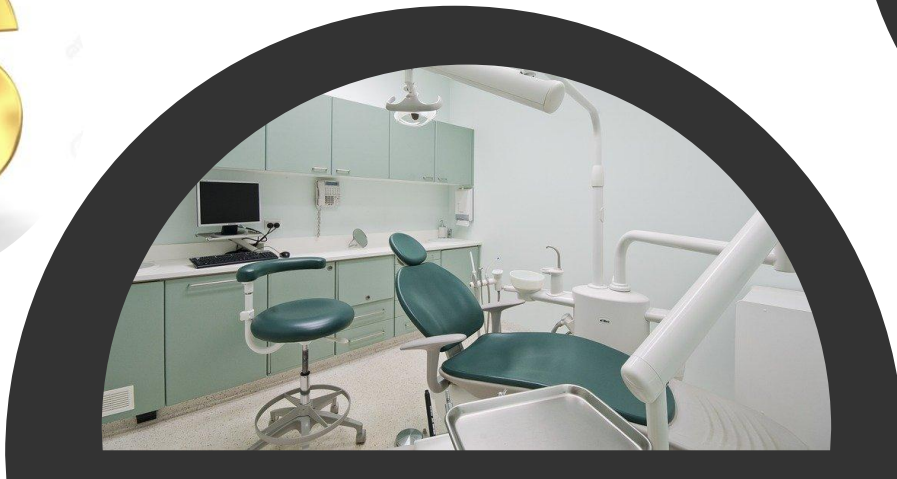
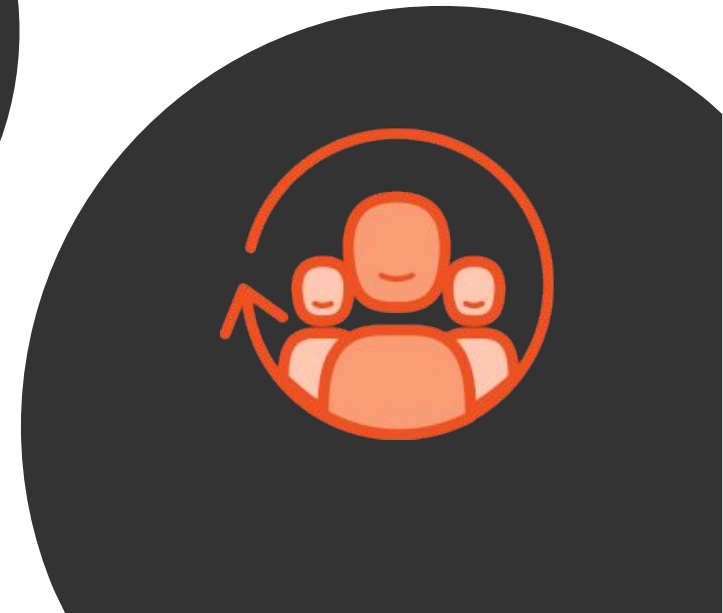
Eficiencia: Relación entre los resultados obtenidos y el coste de los recursos en que se incurre para obtenerlo.

ESQUEMA BÁSICO DE PROCESO



Entradas o inputs

Materiales, equipamiento, información, equipo humano, recursos financieros y/ o condiciones ambientales necesarios para llevar a cabo el proceso, procedentes del entorno interno o externo. En salud las tecnologías sanitarias (equipamiento, insumos, fármacos, normas y estándares, sistemas de información).



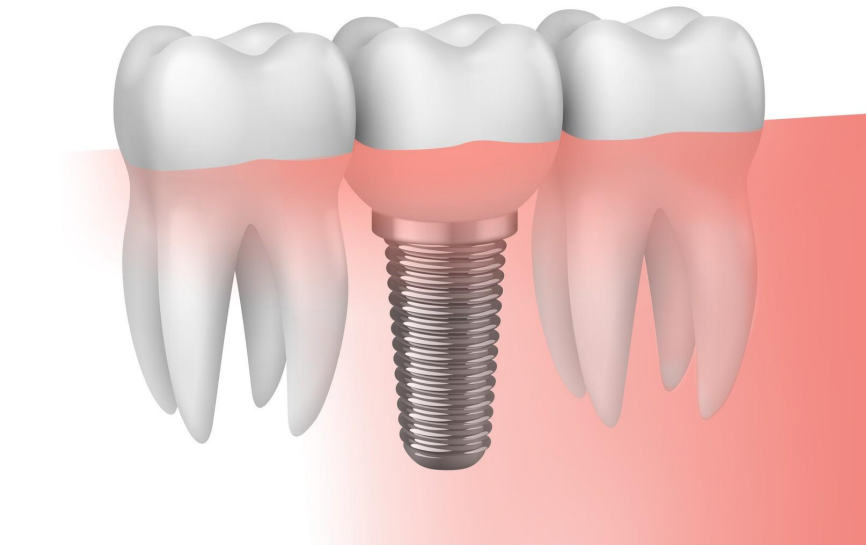
VALOR

El valor que se añade al proceso debe incrementar en el tiempo, donde la participación de todos y cada uno de los involucrados afecte positivamente la calidad del resultado o producto final.

El activo más importante que añade valor al producto final son las personas del equipo, su calidad, su compromiso, capacitación, experiencia, trato y habilidades blandas.

SALIDAS O OUTPUTS

- Producto tangible o servicio intangible creado por el proceso y que es entregado al usuario interno o externo.



UN CONJUNTO DE
ACTIVIDADES
PUEDE DEFINIRSE
COMO PROCESO SI
CUMPLE CON LAS
SIGUIENTES
CARACTERÍSTICAS

- Tiene un propósito claro.
- Puede descomponerse en tareas.
- Tiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes/usuarios, los proveedores y el producto final.
- Se pueden identificar tiempos, recursos, responsables.

UN PROCESO ASISTENCIAL DEBE TENER

- Una **misión** claramente definible (qué, para quién y para qué).
- Unas **fronteras** delimitadas con entradas y salidas concretas.
- Secuencias de **etapas** claramente integrables
- Debe poder **medirse** (cantidad, calidad y coste).

CARACTERÍSTICAS RELEVANTES

- Todo proceso tiene dos características importantes de destacar y que son particularmente relevantes en la prestación de servicios de salud:
 - **Variabilidad:** Cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas, las que a su vez, generan variaciones en el mismo: *Nunca dos resultados son idénticos.*
 - **Repetitividad:** Los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetir ese resultado una y otra vez. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo. *A más repeticiones, más experiencia y mejores resultados.*

*Esto lleva a **protocolizar las actividades en salud**, buscando las mejores prácticas, para lograr los mejores resultados y disminuir la variabilidad.*

Tipos de proceso



ESTRATÉGICOS



OPERATIVOS O CLAVES



SOPORTE

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- Adecuan la organización a las necesidades y expectativas de los usuarios. Guían a la organización para incrementar la calidad en los servicios que presta a sus usuarios o clientes. Están orientados a las actividades estratégicas.
 - Planificación estratégica.
 - Desarrollo profesional plan de calidad.
 - Autoevaluación.
 - Gestión de personas, etc.

PROCESOS CLAVES

- Aquellos que están en contacto directo con el usuario. Engloban todas las actividades que generan mayor valor añadido y tienen mayor impacto en la satisfacción del usuario. Todos los procesos clínicos asistenciales se pueden considerar incluidos en esta categoría.

PROCESOS DE APOYO O SOPORTE

- Generan los recursos que precisan los demás procesos para que estos se cumplan:
 - Sistema informático
 - Auditorias internas.
 - Abastecimiento y compra
 - Esterilización
 - Limpieza y desinfección
 - Contabilidad
 - Mantenimiento instalaciones y equipos.
 - Gestión de residuos REAS, etc

REQUISITOS PARA DISEÑAR UN PROCESO

- Centrarse en el usuario/ciudadano/cliente. Incorporar sus expectativas.
- Garantizar la continuidad asistencial.
- Incluir solo aquellas actividades que aportan valor añadido.
- Procurar la participación de todo el equipo, profesionales técnicos administrativos, etc.
- Ser flexible para adaptarse a nuevos requerimientos.

CENTRAR EN EL USUARIO

Antes de diseñar un proceso se deben conocer y comprender las necesidades y expectativas de quienes van a utilizar los servicios. Esto supone que el usuario introduce en la definición y medición de la calidad aspectos nuevos que trascienden los meramente técnicos o científicos. La calidad así entendida, implica y mide el conjunto de relaciones que se establecen entre el usuario el equipo y no solo los profesionales.



CAMBIO CULTURAL

DESCRIPCIÓN Y DISEÑO DEL PROCESO ASISTENCIAL

1. Definición Global del Proceso
 - Definición funcional del proceso
 - Límites del proceso: entrada, marginal y final
 - Responsable del proceso
2. Destinatarios y objetivo del Proceso
 - Destinatarios y expectativas del proceso
 - Objetivos y flujos de salida. Características de calidad
3. Componentes del Proceso
 - Elementos que intervienen y recursos del proceso
 - Actividades del proceso. Características de Calidad
4. Representación Gráfica del Proceso.
 - Diagrama de flujo de procesos
5. Indicadores
 - Estructura de indicadores de proceso.

DEFINICIÓN GLOBAL DEL PROCESO

- **Definición funcional del proceso:** Se trata de definir de forma clara y práctica el proceso a través de sus funciones.
- **Límites del proceso:** debe ser continuo y fluido, con actividades y responsabilidades perfectamente definidas y concatenadas. Donde empieza y donde termina la secuencia de actividades relacionadas con el proceso.
- **Límite de entrada:** cómo llegan los pacientes muy relacionado con los niveles de atención (Urgencia, APS, Especialidad), referido o demanda espontánea.
- **Límites marginales:** están constituidas por aquellas actividades que no se van a formalizar.
- **Límite final:** en procesos agudos y de especialidad es más fácil identificarle, en procesos crónicos tal vez no se pueda identificar, pues los pacientes requerirán atención durante toda la vida.
- **Responsable del proceso:** unidad o persona cuya actividad está relacionada directamente con el desarrollo del proceso, es responsable de la gestión sistemática y de la mejora continua. Debe saber, poder y querer.

DESTINARIO FINAL DEL PROCESO

- Son personas o estructuras organizativas sobre la que la salida del proceso tiene impacto y, por lo tanto, quienes van a exigir que todo funcione correctamente y que el proceso haya aportado valor añadido.
- Expectativas de los destinatarios, son las creencias de como debe ser el producto o servicio que van a recibir. En definitiva, lo que cada uno espera de cada elemento del proceso.
- La valoración de las expectativas y necesidades y satisfacción de los usuarios, permite obtener información para adaptar los mismos a través de un plan de mejora.

No olvidemos que satisfacer las expectativas y necesidades de sus destinatarios es la razón última de los procesos.

Qué esperan: Tangibilidad, accesibilidad, capacidad de respuesta, cortesía, comprensión, comunicación, competencia.

Los familiares y quienes refieren al paciente ya sea otro nivel de atención u otro profesional también son destinatarios y tendrán sus propias expectativas del proceso.

COMPONENTES DEL PROCESO

- Responsable
- Personas o unidades que realizan actividades
- Recursos materiales , fungibles, inventariables
- Personal
- Unidades de soporte , se constituyen en una estructura similar al resto de los procesos, con responsable, entradas, destinatarios, salida, etc. Por lo tanto se comportan como proveedores con los requisitos de calidad que el proceso clave requiere.
- Características de Calidad: Se describen actividades concretas a realizarse en cada proceso o subproceso, así como sus características de calidad, basadas en evidencia, en las normas y guías vigentes. Estos componentes son claves para la efectividad y seguridad de la intervención.

Ejemplo de diseño

Tabla 1 Definición Global Del Proceso

CIRUGÍA TERCEROS MOLARES HOSPITAL ALTA COMPLEJIDAD	
Definición Funcional Conjunto de actividades destinadas a la confirmación diagnóstica y tratamiento quirúrgico para extraer terceros molares con control post quirúrgico y contra referencia.	
Límite de entrada Referencia desde nivel de menor complejidad mediante interconsulta en sistema informático de referencia y contra referencia.	
Límite final El proceso concluye cuando el paciente es controlado post cirugía y se realiza contra referencia al profesional que refirió al paciente por sistema.	
Límites marginales Pacientes que no cumplen con el criterio establecido en los protocolos locales para IQ	
Observaciones	

Tabla 2 Destinatarios

Destinatarios personas o estructuras	Expectativas
Paciente	Buen trato Que no me hagan esperar Que me expliquen lo que me van a hacer No tener complicaciones incluye dolor, inflamación y/o hematomas Que me den indicaciones claras Que me recupere rápido Que me controlen después de la cirugía Que si tengo complicaciones, me pueda comunicar rápidamente para que me atiendan
Familiares	Lugar digno de espera Que me informen Que me entreguen indicaciones
Facultativos de otros niveles	Que me envíen la contra referencia con epicrisis
Otro destinatario Dirección del Servicio de CMF o del establecimiento u otro	Registro en ficha clínica completo Registro en sistema estadístico

Tabla 3 Objetivos y flujos de salida

Destinatario	Objetivos o flujos de salida : servicios concretos que se entregan a los destinatarios del proceso	Para Características de calidad especificaciones o cualidades que deben tener para satisfacer las necesidades y expectativas de los destinatarios
Paciente	Realización de confirmación diagnóstica por cirujano maxilo facial Anamnesis Evaluación exámenes complementarios Programación fecha y hora cirugía Intervención quirúrgica Control posterior Alta Comunicación y trato	Según normas y protocolos locales .
Familiares	Información clara sobre preparación del paciente. Información clara de indicaciones post quirúrgicas. Espera digna	
Facultativo que refirió al paciente	Contra referencia con epicrisis	Oportuna Registro en sistema de acuerdo a protocolos

Tabla 4 Componentes del Proceso. Personal y actividades Cirugía ambulatoria 3 molares

Profesionales y técnicos que intervienen	Actividades	Criterios de Calidad
Cirujano Maxilo Facial	Explica claramente y obtiene consentimiento Informado. Intervención de acuerdo normas y evidencia científica.	Según protocolo seguridad Especialidad certificada y registrada en la Superintendencia
Administrativo	Ingresa al paciente. Informa citación a control.	Buen trato Información clara
Enfermera	Aplica pautas de cotejo seguridad.	De acuerdo a protocolo IAAS
Cirujano asistente	Aplica pausa de chequeo pre y post quirúrgica. Asiste en la intervención al primer cirujano.	Protocolo de prevención de evento centinela, extracción del diente equivocado . Cirujano dentista registrado. Especialidad registrada o en formación.
Técnico superior en Odontología	Asiste a los cirujanos durante la intervención.	TONS certificado y registrado en Superintendencia

Tabla 5 Componentes del Proceso. Recursos

Recursos: elementos fijos de la organización que se emplean para poder desarrollar las actividades del proceso	Características generales de los recursos/ requisitos: se identificarán solo cuando sea necesario para la definición general del proceso
Personal • Administrativo de ingreso • Cirujano Maxilo facial • Cirujano asistente • Enfermera Unidad Maxilo facial • Técnico nivel superior odontología TONS	Título profesional o técnico registrado Superintendencia. Especialidad registrada Superintendencia. Formación en trato.
Aparataje • Camilla • Mesa Mayo • Motor quirúrgico • Hemoaspirador • Lámpara quirúrgica	
Instrumental • Bisturí • Forceps • Elevadores • Jeringas carpule • Fresas • Limas hueso • Cánulas Frazier	
Material Fungible • Anestesia • Gasas • Sueros para irrigar • Agujas para carpule • Agujas de sutura • Suturas • Material para hemostasia	

Tabla 6 Componentes del Proceso: Unidades de Soporte.

Unidades de Soporte: unidades que ofrecen al proceso operativo las entradas o recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos	Entradas
Unidad de Pabellón	Pabellón disponible en horario solicitado
Servicio de Radiología	Radiografías digitales presentes
Servicio de Esterilización	Instrumental quirúrgico esterilizado en paquetes indemnes, con fecha vigente, con registro externo de esterilización con viraje positivo visible.
Servicio de Laboratorio	Exámenes generales disponibles en el sistema de información.
Unidad de Aseo	Pabellón de cirugía menor con pauta de cotejo de limpieza y desinfección previa.
Tecnología información	Ficha única accesible en sistema

ETAPAS POSTERIORES DEL DISEÑO

MAPA DEL PROCESO: se realiza la representación Gráfica del proceso a través de un diagrama de flujo.

INDICADORES DEL PROCESO: sistema de indicadores que facilite la evaluación y control del proceso.

Serán tratados en futuras presentaciones.

Bibliografía

- https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af1956c952f3_guia_diseno_primera.pdf
- <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5057>
- <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5109>

Gracias

No olvidar que el fin último de la gestión de calidad es dar respuesta satisfactoria a las necesidades y expectativas de nuestros pacientes y otros destinatarios con efectividad y seguridad .

