26° Foro Internacional OES

Modelo de atención centrado en la persona: mejores resultados clínicos

1° Encuentro de Atención Centrada en la Persona: PLANETREE

REINGENIERÍA DE PROCESOS CLÍNICA EL ROSARIO

"APRENDER HACIENDO"

Caminando juntos hacia el mejoramiento

1. OBJETIVO

Realizar una reingeniería de los procesos institucionales que permita la incorporación de nuevos lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, que garantice la caracterización y planes de medición como herramientas para la integración de los sistemas de gestión.

2. METODOLOGÍA

La Clínica utilizó una metodología colaborativa, que fomentó el trabajo en equipo y la integración de áreas, definió un grupo de líderes de múltiples disciplinas médicas y administrativas, con un plan de trabajo por sesiones y una combinación de temáticas y ejercicios teórico-prácticos, que de forma secuencial fue permitiendo estructurar y documentar los procesos y sus componentes, esta estrategia la Clínica la denominó "Aprender Haciendo"

3. RESUMEN DE LA EXPERIENCIA

9 JORNADAS | 63 HORAS | 80 LÍDERES

Se planeó la implementación de la metodología en 9 jornadas y un total de 63 horas dirigidas a 80 líderes, coordinadores y jefes responsables de la gestión de procesos de las dos sedes. Los recursos fueron asignados por la dirección al Comité de calidad, para cumplir con el objetivo propuesto. Se utilizaron estrategias de trabajo en equipo que condujeran al ciclo PHVA (Planear, Hacer Verificar y Actuar) de la gestión por procesos, desde la planificación hasta la medición y mejora. Las herramientas empleadas para este logro fueron las ya establecidas por la Clínica.

Con un propósito firme de capacitar y mejorar las habilidades en los talleres, se utilizaron las herramientas establecidas para la gestión tales como: análisis de causas, priorización, construcción de planes e indicadores para monitoreo, matrices de riesgo, presentación de informes, entrega de productos, cierres de ciclos y aprendizajes.

Para complementar los aprendizajes y dar valor agregado a la experiencia, los grupos de trabajo debieron desarrollar en forma lúdica temas como: humanización, seguridad, trabajo en equipo, liderazgo, autocuidado y comunicación efectiva.

4. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS:

4 MESES | 22 PROCESOS | 152 FICHAS

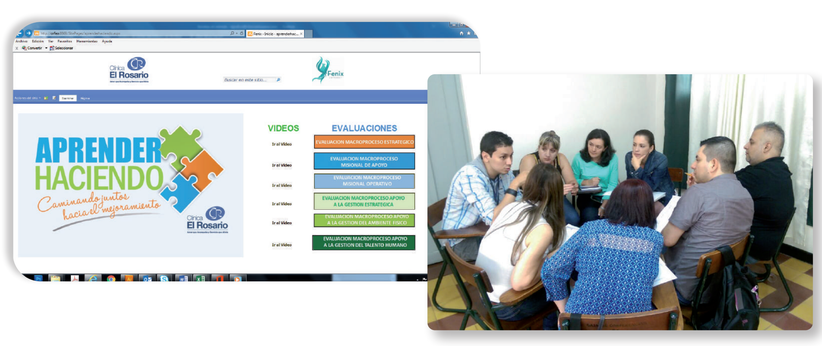
En un lapso de cuatro meses se define el mapa de procesos institucional, se caracterizan 22 procesos agrupados en 6 macroprocesos, se definen 152 fichas técnicas de indicadores para el monitoreo de los procesos, socialización y ajuste del plan de procesos, planeación e implementación de la socialización virtual para los empleados y proveedores, adherencia al uso de herramientas para la gestión estandarizada de los procesos, definición de la cultura deseada y la respectiva actualización de los procesos de inducción y reinducción. De forma creativa llevó a cada grupo de trabajo a construir la mejor manera de socializar lo trabajado en cada macroproceso y procesos, para luego darlo a conocer a todo el personal de la institución mediante el uso de virtualidad en la intranet institucional.

5. LECCIONES APRENDIDAS:

- El logro de objetivos, se debe a la confianza en el compromiso de líderes, coordinadores, jefes, el liderazgo de los comités y su manejo de la interrelación, comunicación, planificación y ajuste oportuno para la conducción de la metodología y el manejo eficiente de los recursos asignados.
- El compromiso e involucramiento de líderes en la mejora de los procesos es resultado de la inversión en capacitación, tiempo administrativo para aplicar los aprendizajes, analizar e intervenir y proponer las mejores prácticas que lleven a gestionar el cambio en términos de seguridad y calidad, sin perder la directriz de centralidad en el paciente en una cultura deseada.
- La construcción colectiva lleva a una visión más **integral** con gran expectativa de éxito por el componente de diversidad, **humanización**, trabajo de equipo y compromiso de los liderazgos como resultado del conocimiento de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la Institución, esto les ha permitido desarrollar competencias a nivel personal y en beneficio de la Institución.
- El trabajo en equipo con liderazgos fortalecidos por el conocimiento de la Institución y el apoyo de alta gerencia, da como resultados: satisfacción, mayor eficiencia, efectividad y aprendizajes, con reducción importante de tiempos para el logro de objetivos y metas.
- Experiencia institucional de diseño colectivo para la socialización virtual de los contenidos a través de videos y presentaciones animadas por Macroproceso, liderados y acompañados por el grupo de participantes en "Aprender Haciendo"
- El compromiso, voluntad y disposición de los recursos por parte de las directivas institucionales llevó al logro de la estrategia.
- La conformación de un grupo líder para la implementación de la estrategia, con el objetivo de realizar un trabajo integral, el cual abordó componentes teóricos, prácticos, de sensibilización y comunicación.

Para la Clínica El Rosario implementar esta metodología significó vivir una experiencia de construcción y aprendizaje colectivo centrado en los clientes.

ACTIVIDAD DE SOCIALIZACIÓN



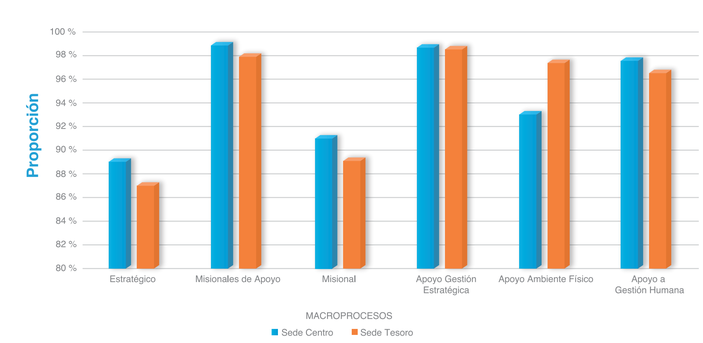
6. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO QUE PARTICIPÓ EN LA CONSECUCIÓN DEL MEJORAMIENTO

- **80 LÍDERES,** COORDINADORES Y JEFES DE SERVICIOS
- PROVEEDORES DE **SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE APOYO**
- **LIDERADO POR:** COMITÉ DE DIRECCIÓN | COMITÉ DE CALIDAD — Agosto 26 a noviembre 25 de 2016
- **VIRTUALIDAD:** DICIEMBRE 07 DE 2016 A ENERO 31 DE 2017

COBERTURA DE SOCIALIZACIÓN MAPA DE PROCESOS ESTRATEGIA "APRENDER HACIENDO" 2016

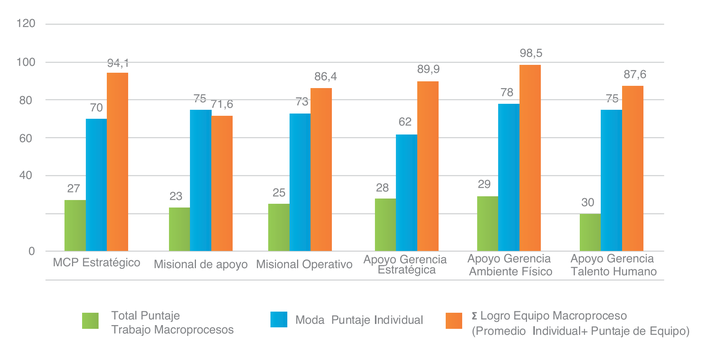
SEDE CENTRO	SEDE TESORO	N° DE EMPLEADOS CON EVALUACIÓN DE COMPRENSIÓN	TOTAL EMPLEADOS	% COBERTURA
433	474	907	969	94

Nivel de comprensión de la socialización del mapa de procesos Estrategia "Aprender Haciendo" 2016



Fuente: Departamento de Sistemas de Información – Informe de Resultados Jornada de la Virtualidad – Año 2016

Puntaje obtenido por equipos de MCP Estrategia "Aprender Haciendo" 2016



Fuente: Departamento de Sistemas de Información – Informe de Resultados Jornada Aprender Haciendo – Año 2016

"Vivamos con tanto fervor, que el ejemplo haga más impresión que las palabras"
Marie Poussepin

Clínica El Rosario — Amor que Acompaña y Servicio que Alivia

OES — Organización para la Excelencia de la Salud