



Lean six sigma en gestión de salud.
*Impacto de los procesos, medición del KPI y aplicación de
Metodología IM*

Luis Asmat Bobadilla
Modesto MARTÍNEZ-PILLADO

Impacto de los procesos, medición del KPI y Aplicación de Metodología IM

Impacto de los procesos, medición de KPI y aplicación de metodologías”

Dr. Modesto MARTÍNEZ-PILLADO

Esp. Medicina Familiar y Comunitaria
Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA)

mmartinezpil@gmail.com

Tf 34649962050

27 octubre 15.15h-16.00h



SECA

Sociedad Española
de Calidad Asistencial




**COMPROMETIDOS CON LA MEJORA
DE LA CALIDAD ASISTENCIAL**

SECA


Sociedad Española
de Calidad Asistencial

COMPROMETIDOS CON LA MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL


www.calidadasistencial.es

 @calidadasistenc

secretariaseca@calidadasistencial.es

 SECA Sociedad Española de Calidad Asistencial


Tlf: +34 984 051 604 / +34 984 051 671

 @calidadasistenc

Fax: +34 984 281 671

 seca_calidad_asistencial

C/ Uría, 76 - 1º, Oficina 1ª - 33003 Oviedo

 SECA Sociedad Española de Calidad Asistencial

Agenda

1. Cambiar la forma de hacer las cosas, cambia la forma de verlas

- *Caso Amazon*

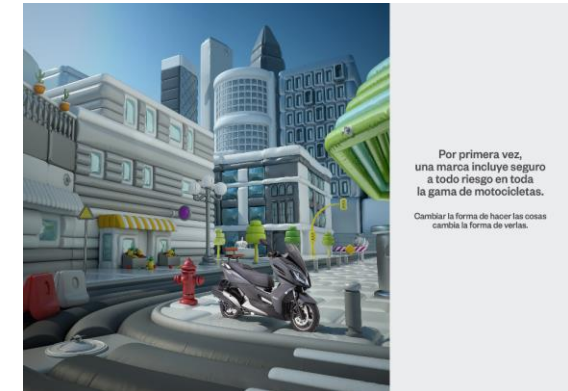
2. Buscadores de problemas y oportunidades

- *Herramientas (sencillas) para la mejora (hacer/no hacer en los procesos; Experiencia Paciente y del profesional; Hospital 5 S)*

Palabras clave: e-Young chronics; e-senior chronics.

1. Cambiar la forma de hacer las cosas, cambia la forma de verlas

- *Todo lo que le sucede al paciente me importa*



Tópico 1

A propósito de un caso: “La citología... y ya le vamos diciendo”.

- PACIENTE: Buenas tardes, doctor, quisiera realizar la citología. Me dijo la última vez que la debía realizar cada tres años.
- MÉDICO: De acuerdo, vaya con este papel a la zona de oficinas y pida fecha
- PACIENTE: Y cuántos días se demorarán los resultados.
- MÉDICO: No lo sé exactamente, al salir le dicen el horario
- PACIENTE: ¿Y cuándo vuelvo a por los resultados?
- MÉDICO: Ya le dicen la fecha para la revisión de los resultados en la misma oficina, al salir, como le digo
- PACIENTE: Y doctor Rubio, es que tengo mucho miedo, y ¿si sale mal?, mi madre tuvo cáncer de cérvix.
- MÉDICO: No se preocupe Doña Flora, tiene 47 años, esperemos a los resultados y ya vamos decidiendo

Tópico 1

A propósito de un caso “La citología y ya le vamos diciendo”.

- PACIENTE: Buenas tardes, doctor, quisiera realizar la citología periódica. **[OPORTUNIDAD]** Me dijo la última vez que la debía realizar cada tres años. **[RIESGO] [OPORTUNIDAD]**
- MÉDICO: De acuerdo, vaya con este papel **[RIESGO]** a la zona de oficinas y pida fecha **[OPORTUNIDAD]**
- PACIENTE: Y cuántos días se demorarán los resultados. **[OPORTUNIDAD]**
- MÉDICO: No lo sé exactamente, al salir le dicen el horario **[OPORTUNIDAD]**
- PACIENTE: ¿Y cuándo vuelvo a por los resultados? **[OPORTUNIDAD]**
- MÉDICO: Ya le dicen la fecha para la revisión de los resultados en la misma oficina, al salir, como le digo
- PACIENTE: Y doctor Rubio, es que tengo mucho miedo, y ¿si sale mal?, mi madre tuvo cáncer de cérvix. **[OPORTUNIDAD]**
- MÉDICO: No se preocupe Doña Flora, tiene 47 años **[OPORTUNIDAD]** esperemos a los resultados y ya vamos decidiendo **[OPORTUNIDAD]**

Tópico 1

A propósito de un caso: “La citología y ya le vamos diciendo”.

- Buenas tardes, doctor, quisiera realizar la citología periódica. Me dijo la última vez que la debía realizar cada tres años. **kpi-experiencia paciente**
- De acuerdo, vaya con este papela la zona de oficinas y pida fecha Y cuántos días se demorarán los resultados. No lo sé exactamente, al salir le dicen el horario ¿Y cuándo vuelvo a por los resultados? **kpi-resultados**
- Ya le dicen la fecha para la revisión de los resultados en la misma oficina, al salir, como le digo
- Y doctor, es que tengo mucho miedo, y ¿si sale mal?, mi madre tuvo cáncer de cérvix.
- No se preocupe, esperemos a los resultados y ya vamos decidiendo **kpi-reputacion**

A propósito de un caso

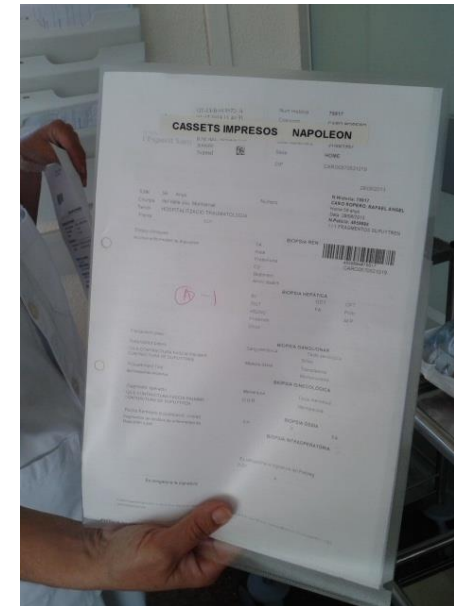
- Buenas tardes, doctor, quisiera realizar la citología periódica. Me dijo la última vez que la debía realizar cada tres años. [**RIESGO**] [**OPORTUNIDAD**] **kpi-experiencia paciente**
- De acuerdo, vaya con este papel [**RIESGO**] a la zona de oficinas y pida fecha [**OPORTUNIDAD**]
- Y cuántos días se demorarán los resultados. [**OPORTUNIDAD**]
- No lo sé exactamente, al salir le dicen el horario [**OPORTUNIDAD**]
- ¿Y cuándo vuelvo a por los resultados? [**OPORTUNIDAD**] **kpi-resultados**
- Ya le dicen la fecha para la revisión de los resultados en la misma oficina, al salir, como le digo
- Y doctor Rubio, es que tengo mucho miedo, y ¿si sale mal?, mi madre tuvo cáncer de cérvix. [**OPORTUNIDAD**]
- No se preocupe Doña Flora, tiene 47 años [**OPORTUNIDAD**], esperemos a los resultados y ya vamos decidiendo [**OPORTUNIDAD**] **kpi-reputacion**

“Cómo gestionaría AMAZON este caso ”



amazon

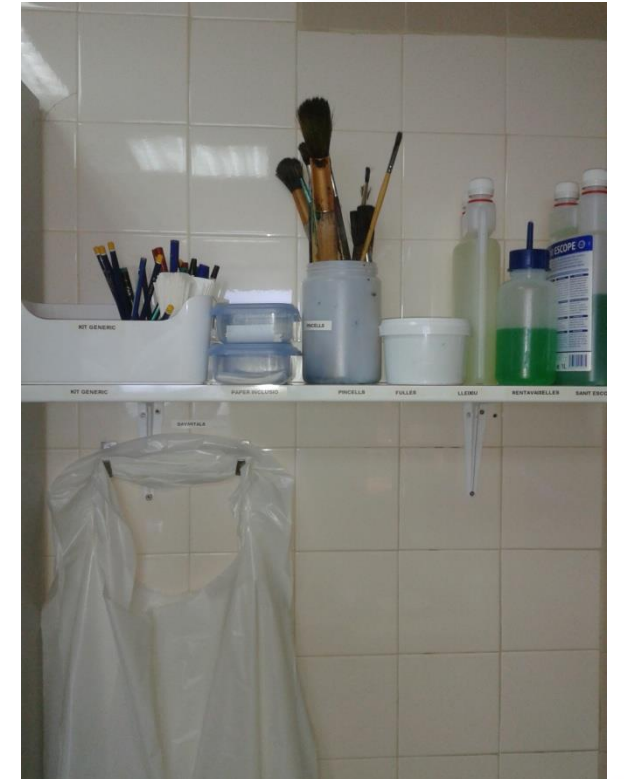
Tópico 1



Nueva sistemática de trabajo

Reorganización de los armarios de muestras

Tópico 1




Orden y limpieza en zonas comunes

Tópico 1



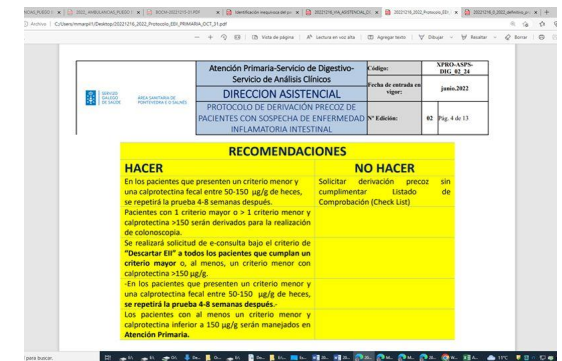
Archivo | C:/Users/mmarpil1/Desktop/20221216_2022_Protocolo_EEII_PRIMARIA_OCT_31.pdf

 SERVICIO GALEGO DE SAÚDE ÁREA SANITARIA DE PONTEVEDRA E O SALNÉS	Atención Primaria-Servicio de Digestivo- Servicio de Análisis Clínicos	Código:	XPRO-ASPS-DIG 02 24
	DIRECCION ASISTENCIAL	Fecha de entrada en vigor:	junio.2022
	PROTOCOLO DE DERIVACIÓN PRECOZ DE PACIENTES CON SOSPECHA DE ENFERMEDAD INFLAMATORIA INTESTINAL	N° Edición:	02 Pág. 4 de 13

RECOMENDACIONES	
HACER	NO HACER
En los pacientes que presenten un criterio menor y una calprotectina fecal entre 50-150 µg/g de heces, se repetirá la prueba 4-8 semanas después.	Solicitar derivación precoz sin cumplimentar Listado de Comprobación (Check List)
Pacientes con 1 criterio mayor o > 1 criterio menor y calprotectina >150 serán derivados para la realización de colonoscopia.	
Se realizará solicitud de e-consulta bajo el criterio de "Descartar EEII" a todos los pacientes que cumplan un criterio mayor o, al menos, un criterio menor con calprotectina >150 µg/g.	
-En los pacientes que presenten un criterio menor y una calprotectina fecal entre 50-150 µg/g de heces, se repetirá la prueba 4-8 semanas después.-	
Los pacientes con al menos un criterio menor y calprotectina inferior a 150 µg/g serán manejados en Atención Primaria.	

para buscar.

1. Cambiar la forma de hacer las cosas,
cambia la forma de verlas
2. Buscadores de problemas y
oportunidades



2. Buscadores de problemas y oportunidades

La oportunidad

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL A. CARRIÓN"

En ABRIL A COSTO SOCIAL 400 Operaciones de HERNIA

A solo: S/ .99.00

Todo incluido
Examen Pre Operatorio
Operación
Post Operatorio
Medicamentos

INSCRIPCIONES:
Oficina de Comunicaciones
Hospital Nacional Daniel A. Carrión
Telf.: 6147480

También en:
• HOSPITAL VENTANILLA
• HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO

FÉLIX MORENO
Presidente Regional

GRAN CAMPANA DE ECOGRAFIA
MÉDICOS ESPECIALISTAS
13 Años
Sirviendo a la comunidad
DOMINGO
02 SEP

HORARIO DE ATENCIÓN
9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Tómese una ECOGRAFIA cuando:

- Tenga dolor o tumoración de mamas.
- Tenga cólicos después de ingerir grasas.
- Tenga dolor en los riñones.
- Se levanta a orinar varias veces de noche.
- Tenga dolor al haber tomado alcohol o muchos medicamentos.
- Tenga dolor de tumoración en testículo y/o tiroides.

75.00

ECOGRAFIA ABDOMINAL:
Hígado, Vesícula Biliar, Bazo, Páncreas, etc.

ECOGRAFIA GINECOLÓGICA:
Para examinar el Utero, Ovarios, Fondo del Saco, Múlgica, Cuello Uterino.

ECOGRAFIA OBSTÉTRICA:
Para evaluar y tomar medidas del Embrión o Feto, sus órganos internos, Evaluar Placenta, Cerdón Umbilical, Líquido Amniótico y Sexo Fetal.

ECOGRAFIA DE PROSTATA:
Cuando orinen varias veces en las noches y ha disminuido el chorro urinario.

ECOGRAFIA DE RIÑONES:
Cuando hay dolor en la cintura, molestias para orinar, retención renal.

ECOGRAFÍAS ESPECIALES:
De Mamas, Testículos, Tiroides, Transvaginal y otros.

PREPARACIÓN

Ginecología, Gestación hasta el 4to. mes y Vesico-Prostática	Tomar 4 vasos de agua sin gas 1 hora antes del examen y retener la orina.
Abdomen Superior	Ayunar de por lo menos 8 horas antes del examen.
Otras Ecografías	No necesita preparación.

POL PARRO NTRA SRA FATIMA
INFORMES A LOS TELÉFONOS: 999933649 / 462-1300

Tópico 1

La oportunidad

- Las patologías crónicas en paciente jóvenes, tienen una alta frecuentación de servicios sanitarios (D.Mellitus como ejemplo)
- Una nueva generación de pacientes crónicos: jóvenes, con competencias digitales y formación.
- Los jóvenes crónicos no utilizan el sistema sanitario como otros pacientes crónicos *e-Young Chronics (HITO CLAVE)*** ¡no es la edad!



La oportunidad

- *e-Young Chronics* no quieren ser gestionados según modelos de cronicidad destinados a pacientes pluripatológicos.
- No sabemos mucho de las expectativas y necesidades de *e-Young Chronics*
- El **Hospital** tiene un canal establecido con asociaciones de pacientes pero nos faltaba escuchar a los pacientes crónicos jóvenes

Y en el Hospital Universitario hemos preguntado a los *e-Young Chronics*



Pacientes (*e-Young Chronics*)

Profesionales

Directivos

Tópico 1



Tópico 1

La oportunidad



A modo de ejemplo

1. Quiero Información sobre mi enfermedad en sites acreditados
2. Quiero que me ofrezcan redes sociales en el debut de mi enfermedad. P. ej, preguntas frecuentes (FAQs)
3. **Quiero que incrementen la información que me dan según mi situación emocional**
4. Quiero que me ofrezcan Redes Sociales, aplicaciones y vídeos tutoriales o redes de whatsapp con respuestas concretas para mi vida normal.
5. **Quiero tener un paciente de referencia que me explique la enfermedad.**
6. Quiero tener un profesional sanitario de referencia.
7. **Quiero recibir formación de otros pacientes expertos** (p.e.a través de un webinar)
8. Quiero tener confidencialidad en la atención ambulatoria
9. Quiero una e- Consulta personalizada
10. Quiero saber identificar las alarmas y alertas de mi enfermedad
11. Quiero tener qué debo hacer ante cada alarma o alerta
12. Quiero Teledescarga, recepción y análisis de datos previo a la consulta.
13. **Quiero contribuir a mi seguridad clínica en la sala de espera, etc... [\(más de 38 acciones\)](#)**

2. Buscadores de problemas

- Diagnóstico de situación> ¿Qué ocurre realmente?
- Azar o planificación> ¿Lo que hacemos era lo planificado?
- Mejorando por comparación> ¿Por qué otros tienen mejores resultados?
- Limitaciones> ¿Cuellos de botellas que todo lo frena?
- Promesas a nuestros clientes-usuarios> ¿Cuántas veces no cumplimos nuestras promesas?
- Momento ángel/demonio> ¿Dónde nos puede ir mal? ¿Qué hacemos **bien**?

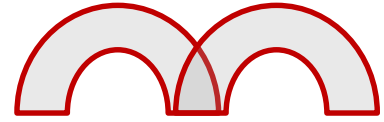
2. Buscadores de problemas

- Preguntémonos:- ¿errores de medicación?
- Preguntémonos:- ¿Y el área materno infantil?
- Preguntémonos: Conciliación medicación
- Preguntémonos:- ¿Podemos organizarnos por scores, en lugar de camas?
- Preguntémonos:- ¿Cuándo sucede “lo habitual”? ¿Alertas?
- Preguntémonos- ¿...por la amabilidad y la calidez en la atención?
- Preguntémonos: ¿Muertes inesperadas, muertes en lista de espera, fractura de cadera?
- Preguntémonos: ¿Ingresos, consultas, pruebas inadecuadas?
- Preguntémonos:- ¿Experiencia del paciente?
- Preguntémonos:- ¿reingresos?
- Preguntémonos: IRAS: Infecciones

Tópico 1

2. Buscadores de problemas..y oportunidades





5.0_HOSPITAL 5_S

UNE 166002 sistema de gestión de la I+D+i



SEGURO

UNE-EN 15224 norma específica de "Servicios Sanitarios"
ISO 27001 Gestión de información confidencial



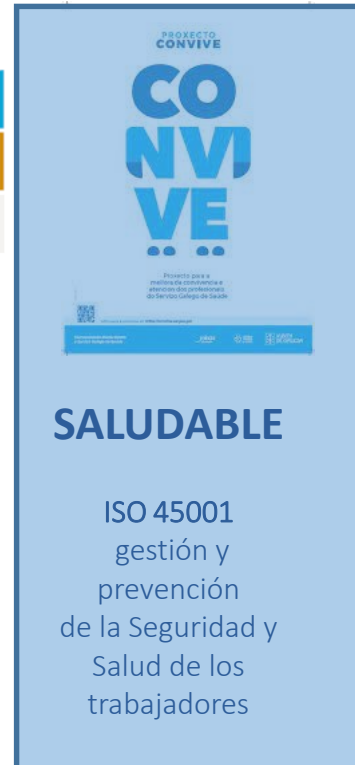
SIEMPRE AMABLE

UNE-EN 15224 Calidad en los servicios sanitarios



SOSTENIBLE medioambientalmente

ISO 14001 Gestión de residuos y cuidado del medioambiente .



SALUDABLE

ISO 45001 gestión y prevención de la Seguridad y Salud de los trabajadores



SOLIDARIO

ISO 25550:2022 Organización comprometida con las personas mayores.

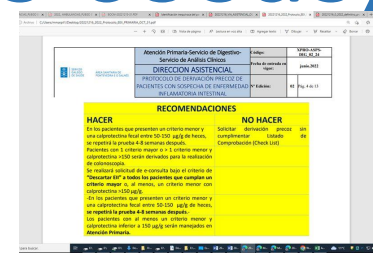


Hospital 5.0

EXPERIENCIA PACIENTE Y PROFESIONALES

Tópico 2

- 1. Cambiar la forma de hacer las cosas, cambia la forma de verlas
- 2. Buscadores de problemas y oportunidades



“Éste es mi osito bajando las escaleras

Bum, bum, bum... con su cabeza

Ésta es la única manera que conoce de bajar escaleras

A veces intuye que puede haber otra forma, pero nunca encuentra un momento para pensar en ello”

Gracias, mil





Modesto Martínez-Pillado

 mmartinezpil@gmail.com modesto.martinez.pillado@sergas.es

 + 34 649962050

 <https://www.linkedin.com/in/martinezpillado/>