



Gerencia de Área
Puertollano



Castilla-La Mancha

EXPERIENCIAS EN GERENCIA ÚNICA DE ÁREA

Luis Fernando García Fernández

Director Gerente

Gerencia de Área de Puertollano

www.gapllano.es

3ª JORNADA REGIONAL DE ECONOMÍA DE LA SALUD

Cartagena 2010

HISTORIA

- EN ENERO DE 2002 CASTILLA LA MANCHA RECIBE LAS TRANSFERENCIAS EN MATERIA SANITARIA.
SE CREA **SESCAM**
- EN 2003 SE CREA EL AREA DE SALUD DE PUERTOLLANO
- EN 2004 SURGE LA GERENCIA ÚNICA DEL AREA DE SALUD DE PUERTOLLANO

HISTORIA

Decreto 16/2006, de 28 de febrero, de la estructura y funciones de la Gerencia del Área de Salud de Puertollano.

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Sanidad

**Decreto 16/2006, de 28-02-2006,
de la estructura y funciones de
la Gerencia del Área de Salud de
Puertollano.**

D.O.C.M. nº 48, de 3 de marzo de 2006



POBLACION: 80773 Hab.

EXTENSION: 3.834 Km²

MUNICIPIOS: 16

ZONAS BASICAS DE SALUD: 8

HOSPITAL "SANTA BARBARA": 161 camas

CEDT: Almadén a 90 Kms

SITUACION DE PARTIDA MODELO BIGERENCIAL

- DESCONOCIMIENTO MUTUO ENTRE LOS DOS NIVELES ASISTENCIALES
 - Distintos Objetivos
 - Distintos Intereses
 - Distintas Prioridades

DESCOORDINACIÓN

MODELO BIGERENCIAL

- ATENCION PRIMARIA

- Delega la capacidad diagnóstica
- Deriva la patología al Hospital

DESEQUILIBRIO

- ATENCION HOSPITALARIA

- Revisiones Indefinidas (“secuestra pacientes”)
- Hipertrofia de los servicios hospitalarios

EL USUARIO ACUDE DONDE LE SOLUCIONAN EL PROBLEMA

SI EN NUESTRA AREA QUERIAMOS:

- Garantizar la continuidad asistencial
- Mejorar la calidad de la asistencia sanitaria
- Mejorar la coordinación entre los dos niveles asistenciales
- Ver al paciente como eje del sistema
- Propiciar una utilización más efectiva de las nuevas tecnologías
- Mantener un modelo de gestión basado en los procesos
- Implicar a los profesionales y usuarios en la gestión

SE HACIA NECESARIO DEVOLVER EL EQUILIBRIO AL SISTEMA

CAMBIO

- GERENCIA ÚNICA COMO NUEVO MODELO DE GESTION

OBJETIVO DE LA GERENCIA ÚNICA

- ESTABLECER EL EQUILIBRIO EN LA DISTRIBUCION DE RECURSOS ENTRE LOS DOS NIVELES ASISTENCIALES
 - PROPICIANDO LA INTEGRACION-COORDINACION ENTRE LOS DOS NIVELES DE LA ASISTENCIA
 - AUMENTADO LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DE ATENCION PRIMARIA

OBJETIVO DE LA GERENCIA ÚNICA

- **AP RESUELVA EL 80% DE LOS PROCESOS**



- **AE SEA INTERCONSULTOR DE AP Y ACTUE EN EL 20% DE LOS PROCESOS**

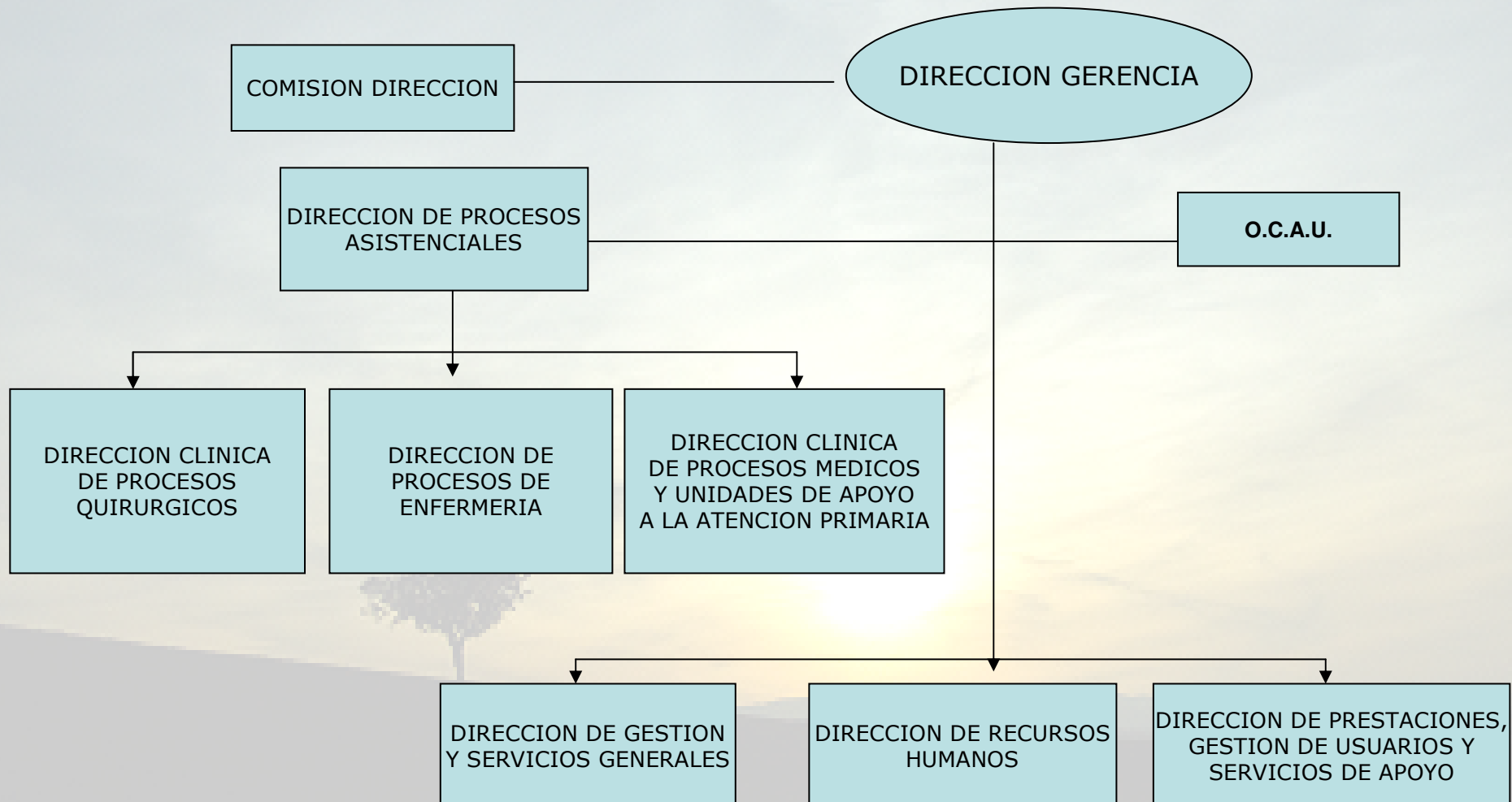
ENFOQUE DE LA GERENCIA ÚNICA

- CAMBIOS ORGANIZATIVOS
- MODELO DE GESTION
- ATENCION POR PROCESOS
- IMPLICACION DE LOS PROFESIONALES
- EL PACIENTE COMO EJE DEL SISTEMA
 - PARTICIPACION CIUDADANA

ENFOQUE DE LA GERENCIA ÚNICA

- CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN:
 - Organigrama
 - Cartera de Servicios única
 - Presupuesto único
 - Contrato de Gestión de Área
 - Gestión de RRHH

ORGANIGRAMA



COMISIONES MIXTAS AP-AE

- **ORGANOS COLEGIADOS**

DECRETO 16/2006

- COMISION DE DIRECCION → Órgano colegiado de dirección
- COMISION DE CALIDAD Y APOYO A LA PRACTICA CLINICA
- COMISION ASISTENCIAL
- COMITES TECNICO-SANITARIOS
- ORGANOS COLEGIADOS DE PARTICIPACION
 - Comité de Seguridad y Salud Laboral
 - Consejo de Participación y Administración

ENFOQUE DE LA GERENCIA ÚNICA

Modelo de Gestión

EFQM





Gerencia de Área
Puertollano



EFQM



Castilla-La Mancha

- COMISION EFQM
 - 1ª Autoevaluación en 2005: 290 puntos
 - Misión, Visión y Valores
 - Obtención sello bronce en 2007:
 - 2ª Autoevaluación en 2007: 429 puntos
 - Memoria EFQM
 - Obtención Sello de Excelencia 400+

ENFOQUE DE LA GERENCIA ÚNICA

Gestión por Procesos

- ¿POR QUÉ GESTION POR PROCESOS?
 - Reducir la **VARIABILIDAD INNECESARIA**
 - Eliminar **INEFICIENCIAS** asociadas a la repetitividad de las actividades
 - **OPTIMIZAR** el empleo de recursos

GESTION POR PROCESOS

GARANTIZAR LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

“La continuidad asistencial más que la simple coordinación, es una visión continua y compartida del trabajo asistencial en el que intervienen múltiples profesionales, en centros de trabajo diferentes, que actúan en tiempos distintos, con un objetivo de resultado final común: el ciudadano.”



GESTION POR PROCESOS

- INVENTARIO DE PROCESOS
 - ESTRATEGICOS
 - CLAVE
 - SOPORTE

PROCESOS ESTRATEGICOS:

Los necesarios para el mantenimiento y desarrollo de la organización.
Establecen las guías y orientaciones necesarias para el desarrollo de los procesos clave



**DESARROLLO
ESTRATEGICO**

**RELACIONES
EXTERNAS**

**GESTION DE LA
INFORMACION**

**CONTROL DE
CALIDAD**

**MEJORA
CONTINUA**

PROCESOS CLAVE:

Los que guardan relación directa con el cliente y por tanto tienen gran impacto en su satisfacción. Son la razón de ser de la organización



**PROCESO
ASISTENCIAL**

**ATENCION AL
CLIENTE**

**APOYO
DIAGNOSTICO**

HOSTELERIA

PROCESOS SOPORTE:

Prestan el apoyo necesario a los procesos claves para que se cumplan mediante la aportación de recursos

DOCENCIA

**APOYO
CLINICO**



**GESTION
ECONOMICA**

**GESTION
CONOCIMIENTO**

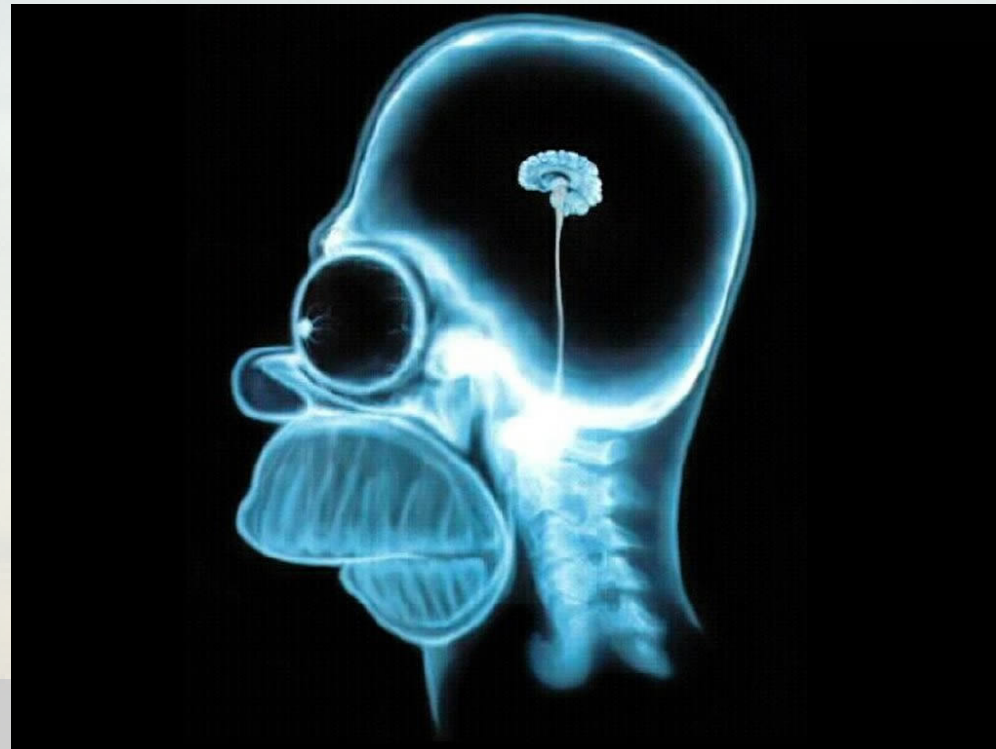
**GESTION
TECNOLOGIA**

**GESTION
PERSONAS**

**GESTION
INSTALACIONES**

APROVISIONAMIENTO

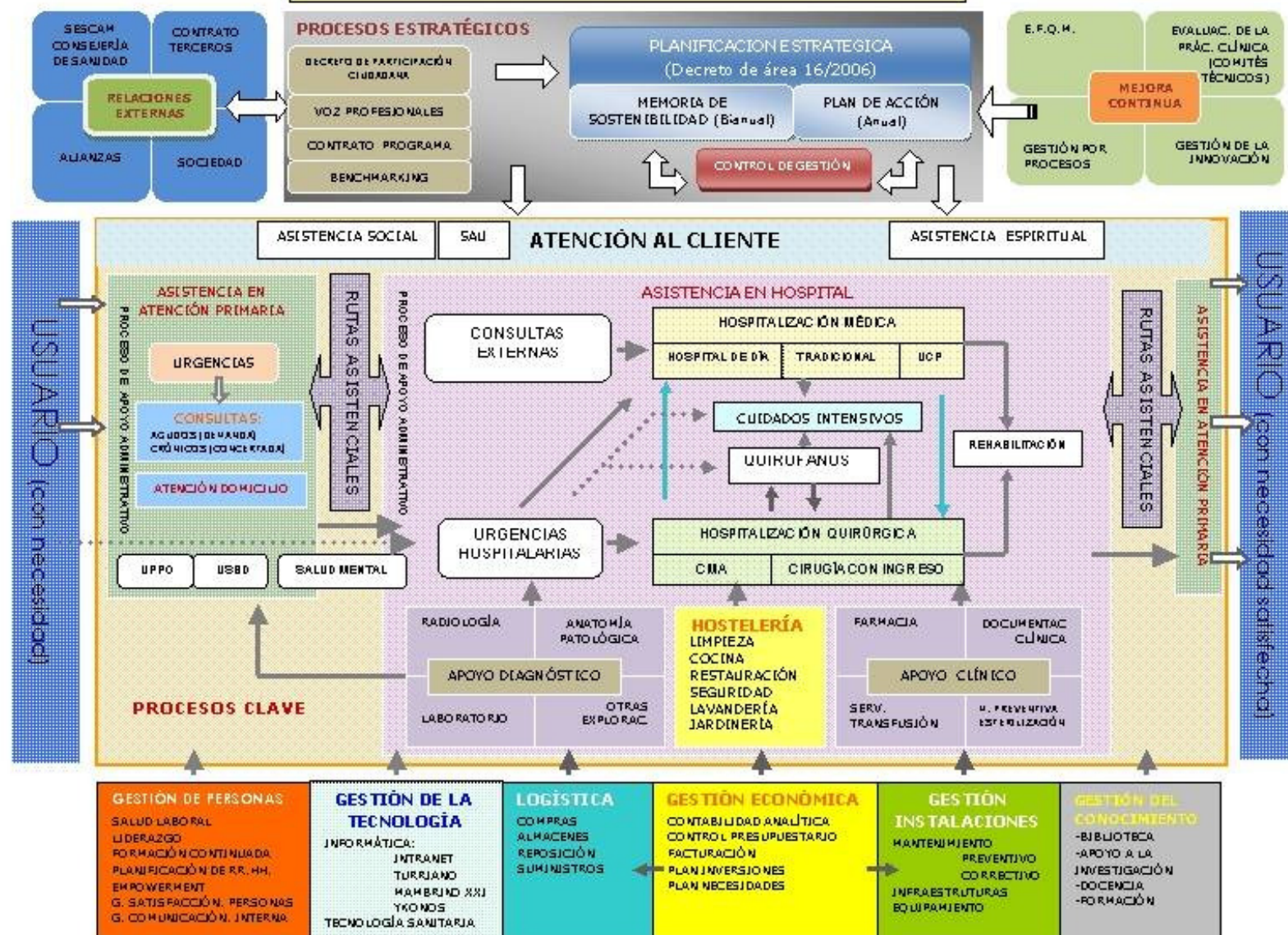
GESTOR DE PROCESO



GESTOR DE PROCESO

- Asumir la responsabilidad sobre la misión del proceso
- Gestionar de forma continua la mejora de la eficiencia y efectividad de su proceso
- Mantener el proceso documentado
- Mantener la interrelación con los demás procesos estableciendo los consensos necesarios para mejorar la satisfacción final del cliente

MAPA DE PROCESOS DEL AREA DE PUERTOLLANO, REVISION 2007



RUTAS ASISTENCIALES DE COORDINACION – INTEGRACION DE PROCESOS AP-AE

- Herramienta en la que se establece que, quien, como, donde y cuando deben llevarse a cabo cada una de las actividades de los procedimientos de derivación entre niveles asistenciales, para evitar actuaciones repetidas o que no aporten valor añadido

GARANTES DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

RUTAS ASISTENCIALES DE COORDINACION – INTEGRACION DE PROCESOS AP-AE

- ¿Por qué RUTAS ASISTENCIALES?

- Sencillas
- Fáciles de elaborar, actualizar y monitorizar
- Definen el “equipaje” a llevar
- Dejan claro el origen y el destino

70% son para volver al origen en corto tiempo y no volver en largo tiempo a visitar ese destino. Máximo tres consultas en AE (1ª de valoración, 2ª ver pruebas y resultados y 3ª ver respuesta a tratamiento y alta.

15% de vuelta inmediata. ALTA RESOLUCION

15% para quedarse largo tiempo en el destino. Revisiones periódicas en AE

RUTAS ASISTENCIALES DE COORDINACION – INTEGRACION DE PROCESOS AP-AE

- CARACTERISTICAS

Invitan a contestar el aspecto interconsultado,
no al proceso global:

¿Qué se interconsulta?

¿Para qué se interconsulta?

Marcan perfectamente los tiempos

Dejan claro el origen y el destino.

Devuelven al paciente a su entorno
natural: Atención Primaria donde deben
resolverse el 80% de los problemas

RUTAS ASISTENCIALES DE COORDINACIÓN – INTEGRACION DE PROCESOS AP-AE EJEMPLO: GONARTROSIS

- ATENCION PRIMARIA: “Gonartosis ruego valorar”. Entrega el proceso al especialista.
- ATENCION ESPECIALIZADA: Lo estudia, lo revisa, lo mantiene en su entorno hasta 3-4 años después en que es subsidiario de prótesis. “secuestro del paciente de su entorno natural”.

AP LE HA INVITADO A QUEDARSELO.

RUTAS ASISTENCIALES DE COORDINACION – INTEGRACION DE PROCESOS AP-AE EJEMPLO: GONARTROSIS

- **ATENCION PRIMARIA:**
 - PEQUEÑA HISTORIA: “Gonartrosis grado 2-3”
 - APORTA: Rx
 - CONSULTO: “Si es subsidiario de prótesis de rodilla” y explico al paciente para que le envíe.
- **ATENCION ESPECIALIZADA:**
 - 1ª CONSULTA: Valora y solicita pruebas
 - 2ª CONSULTA: Valora pruebas y decide alta o cirugía

RUTAS ASISTENCIALES DE COORDINACION – INTEGRACION DE PROCESOS AP-AE

- Hipertrofia Benigna Próstata
- Gonartosis
- Alteraciones morfológicas y funcionales de tiroides
- Anemias Microcíticas
- Lumbalgia
- Polimialgia reumática
- Tumores malignos
- Enfermedad por reflujo gastroesofágico
- Cuidados Paliativos
- Hipertransaminemias
- E.P.O.C.
- Obesidad

ENFOQUE DE LA GERENCIA ÚNICA

- IMPLICACION DE LOS PROFESIONALES
 - Estrategias de Comunicación y Coordinación
 - Estrategias de Integración
 - Estrategias Asistenciales

IMPLICACION PROFESIONALES

- ESTRATEGIAS COMUNICACIÓN/COORDINACION
 - CORREO ELECTRONICO
 - Notificación de Altas Hospitalarias (medicas y enfermeras)
 - Informes de Consultas Externas
 - Notificación de ingresos de pacientes
 - SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO DE AREA
 - HISTORIA CLINICA INFORMATIZADA
 - TURRIANO (Atención Primaria)
 - MAMBRINO XXI (Atención hospitalaria)
 - FIERABRAS (Modulo de prescripción)
 - YKONOS (Digitalización de la imagen)
 - TELEFONIA MÓVIL
 - PUBLICACIONES: Revista de Área



IMPLICACION DE LOS PROFESIONALES

- ESTRATEGIAS COMUNICACIÓN/COORDINACION
- FORMACION
 - Reciclaje hospitalario “a la carta”
 - Rotación de enfermería
 - Intercambio de personal no sanitario
 - Interconsultas docentes en AP
 - Sesiones clínicas de Área
- INTRANET DE AREA
 - Indicadores
 - Actividad de AP y AE
 - Formación
 - Noticias
 - Foro
 - Gestiones administrativas y laborales on-line
 - ETC

INTRANET DE ÁREA

Área de Salud de Puertollano - Intranet - Microsoft Internet Explorer proporcionado por Area Salud de Puertollano

http://www.gaplano.org/ Live Search

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Área de Salud de Puertollano - Intranet

Gerencia de Área Puertollano Trabajamos por ti

- INICIO
- Nuestra Misión
- Área de Salud
- Área Sanitaria
- Área de Gestión
- Área Común
- Comités
- Foros
- Premios-Galardones

Autenticación

Usuario:

Clave:

Aceptar

Google

Nº Visitas
2705608

Enlaces

sescam S.Salud CLM

Ayto. Puertollano

JCCM Novedades Intranet

Importante 19/4/2010

Protocolo de Código Ictus Extrahospitalario. Pulsa en la

Encuestas

¿Consultas a diario la Intranet del Área?

☐ NS/NC
☐ No
☒ Sí

Votar

Resultados

La II Jornada Oftalmológica catalano-manchega celebrada en Puertollano tiene como eje una técnica de diagnóstico conocida como OCT

La sección de Oftalmología del Área Unica de Puertollano, ha llevado a cabo la segunda jornada oftalmológica entre profesionales catalanes y castellano-manchegos cuyo tema ha girado sobre una técnica de diagnóstico conocida como tomografía ...mas

II JORNADA OFTALMO-CATALANO-MANCHEGA ...mas

Eloy Sancho mantiene su ilusión por trabajar en pro de la cirugía

Acaba de recibir la medalla al mérito sanitario por parte del gobierno de Castilla-La Manc...mas

Intranet local 100%

Inicio Bandeja de entrada... Área de Salud de P...

INTRANET DE ÁREA

Área de Salud de Puertollano - Intranet - Microsoft Internet Explorer proporcionado por Área Salud de Puertollano

http://www.gapllano.org/ Live Search

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Área de Salud de Puertollano - Intranet

Gerencia de Área Puertollano Trabajamos por ti

- INICIO
- Nuestra Misión
- Área de Salud
- Área Sanitaria
- Área de Gestión
- Área Común
- Comités
- Foros
- Premios-Galardones

Autentificación

Usuario:

Clave:

Aceptar

Google™

Nº Visitas
2705293

Novedades Formación A. Directos Profesionales Procesos D. Estratégico

Ykonos Mambrino Turriano Recetas Sitrap Cita Previa Citas Correo Tarjeta Sanitaria

Anatomía Laboratorio Sintrom Farmacia Gmao L.Espera Formación SPRL

Reclama Enfermería Catálogo Único Voluntades Cuidados Paliativos Bolsa Tasist

Enlaces

escam S.Salud CLM Ayto. Puertollano JCCM

Novedades Intranet

Importante 19/4/2010

Protocolo de Cógido Ictus Extrahospitalario. Pulsa en la imagen para ir a la información

Encuestas

¿Consultas a diario la Intranet del Área?

☐ NS/NC

☐ No

☒ Sí

Votar

Resultados

Intranet local 100%

Inicio Área de Salud de P... Área de Salud de ... Bandeja de entrad... Disco extraíble (E:) Microsoft PowerPoi... 9:43

IMPLICACION PROFESIONALES

- **ESTRATEGIAS DE INTEGRACION**
 - **COMISION MEDICO QUIRURGICA DE AREA:** agrupa a los Jefes de Servicio hospitalarios y los Coordinadores Médicos de los Centros de Salud.
 - **COMISION DE CUIDADOS DE ENFERMERIA DE AREA:** agrupa a los supervisores de enfermería del hospital y los responsables de enfermería de los Centros de Salud
 - **COMISION DE GESTION DE USUARIOS:** formada por personal de ambos niveles asistenciales
- **SON LAS ENCARGADAS DE APROBAR LAS RUTAS ASISTENCIALES**

IMPLICACION PROFESIONALES

- ESTRATEGIAS ASISTENCIALES
 - ANALISIS DE CONSULTAS AP Y AE
 - Buscando oportunidades de mejora
 - REORGANIZACION DE LAS AGENDAS AP YAE
 - “Tiempos oro”
 - REVISION DEL PACTO OFERTA DEMANDA AE-AP
 - Aumento de la capacidad resolutive de AP
 - **Acceso a las pruebas complementarias por AP**
 - IMPLANTACION RUTAS ASISTENCIALES
 - MEJORA DE CIRCUITOS ADMINISTRATIVOS
 - Visado de recetas



Gerencia de Área
Puertollano



Castilla-La Mancha

Pruebas solicitada por AP	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ecografías	2156	3225	3233	3386	4288	5916
TAC	0	2	516	741	1193	1598
RM	0	15	131	567	934	1266

ENFOQUE DE LA GERENCIA ÚNICA

- EL PACIENTE COMO EJE DEL SISTEMA

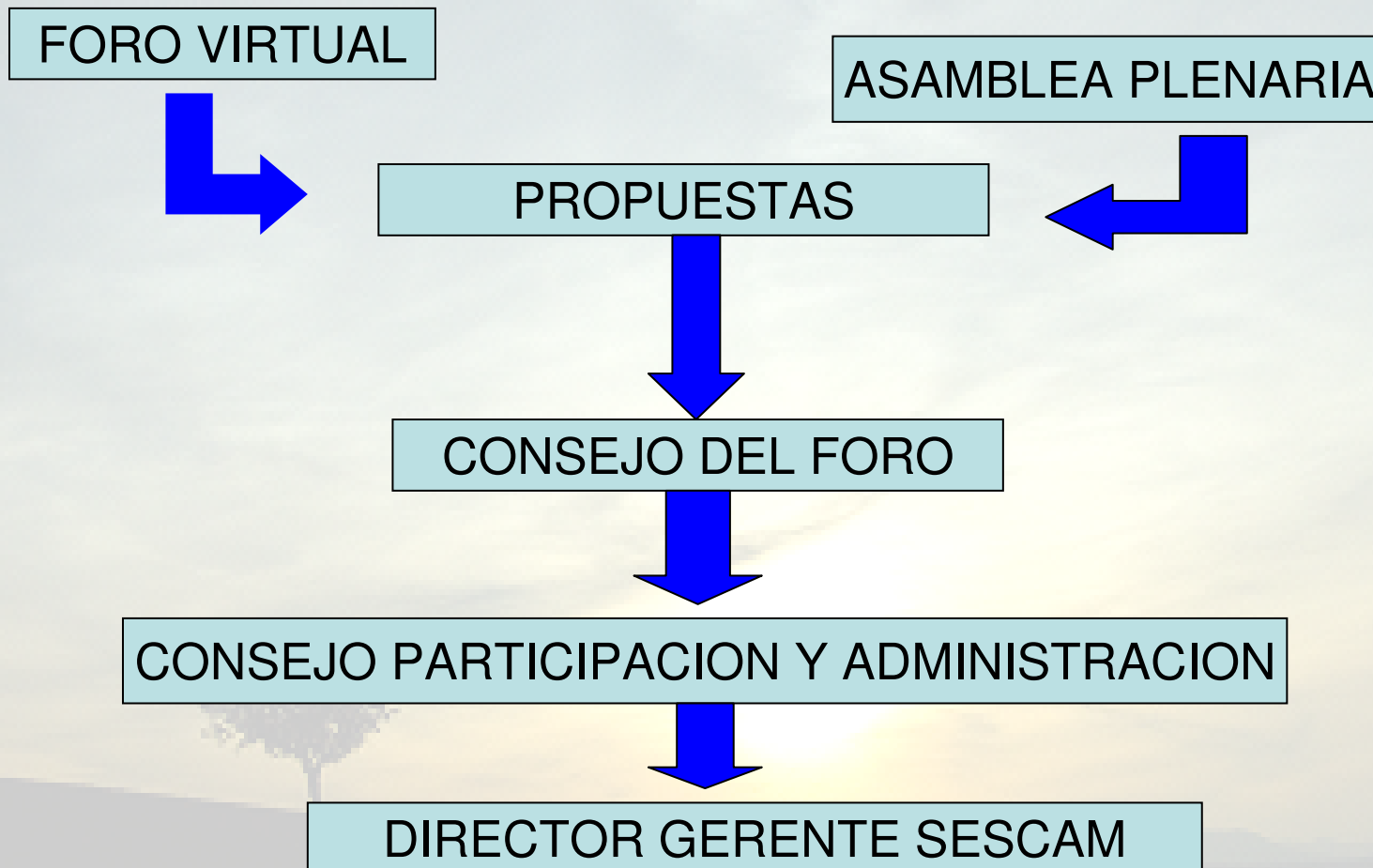
CALIDAD = SATISFACCION

La diferencia entre las **EXPECTATIVAS** del paciente
y la **PERCEPCION** de los servicios que ha recibido

PARTICIPACION CIUDADANA

- **DECRETO 61/2007 “*DE AMPLIACION DE LOS ORGANOS DE PARTICIPACION DEL AREA DE SALUD DE PUERTOLLANO*”**
 - **FORO VIRTUAL**: como cauce de participación directa de los ciudadanos con la finalidad de recoger propuestas individuales
 - **FORO PARTICIPATIVO DE SALUD**: deliberar-planificar y elaborar propuestas sobre el contrato de gestión del Área de Salud
 - ASAMBLEA PLENARIA: 61 Asociaciones
 - CONSEJO DEL FORO: 2 Miembros por cada ámbito sectorial (12)
 - **CONSEJO DE PARTICIPACION Y ADMINISTRACION**: coordinación de la participación ciudadana en el ámbito de la salud

PARTICIPACION CIUDADANA



PARTICIPACION CIUDADANA

- CONSEJO DE PARTICIPACION Y ADMINISTRACION

Integrado por (9):

- 1 Presidente del Consejo de Salud de Área
- 1 Gerente del Área
- 1 Director de Gestión de la Gerencia
- 1 Oficina Calidad y Atención al Usuario SESCAM
- 1 Coordinador del Foro Participativo
- 2 Consejo del Foro
- 2 Consejo de Salud del Área

PARTICIPACION CIUDADANA

- LOS CIUDADANOS QUIEREN PARTICIPAR ACTIVAMENTE
- NUEVO MODELO BIEN ACEPTADO
- NECESIDAD DE INFORMACION Y FORMACION
- CAMBIO CULTURAL
 - Administración (“nuevos estilos de gestión”)
 - Ciudadanos (“sentimiento de propiedad”)
 - Profesionales (“participación no amenaza”)

GERENCIA UNICA DE AREA

- IMPORTANTE ESFUERZO EN CAMBIOS
- BENEFICIOS EN LA AGILIDAD, EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA PRESTACION ASISTENCIAL
 - Herramienta para eliminar barreras que dificulten la “orientación al ciudadano”
 - Instrumento para la integración de niveles

GARANTIA DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL



Gerencia de Área
Puertollano



Castilla-La Mancha

GERENCIA UNICA DE AREA

AP resuelva el 80% de los Procesos

EQUILIBRIO

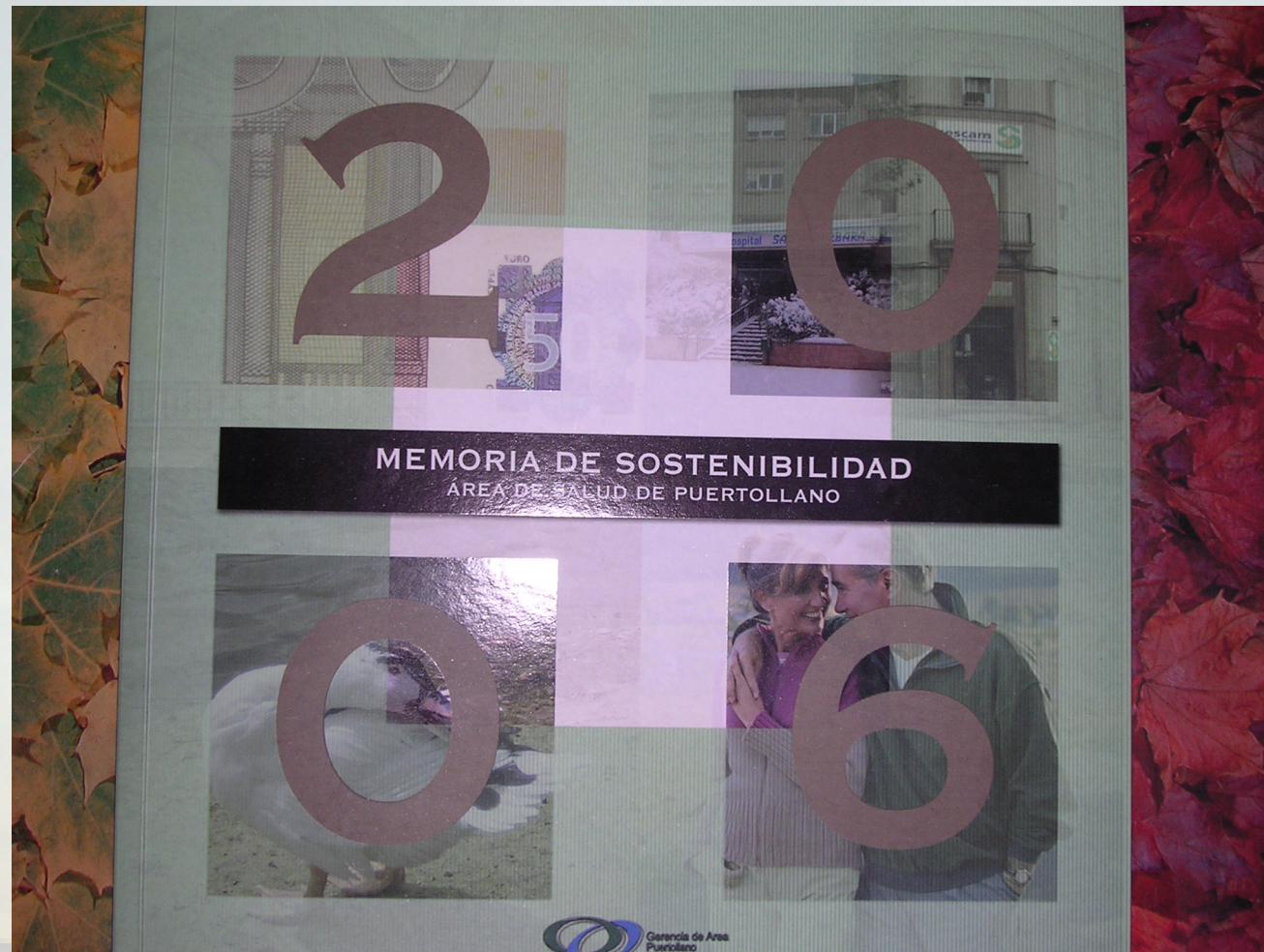
El hospital sea INTERCONSULTOR



Gerencia de Área
Puertollano



Castilla-La Mancha



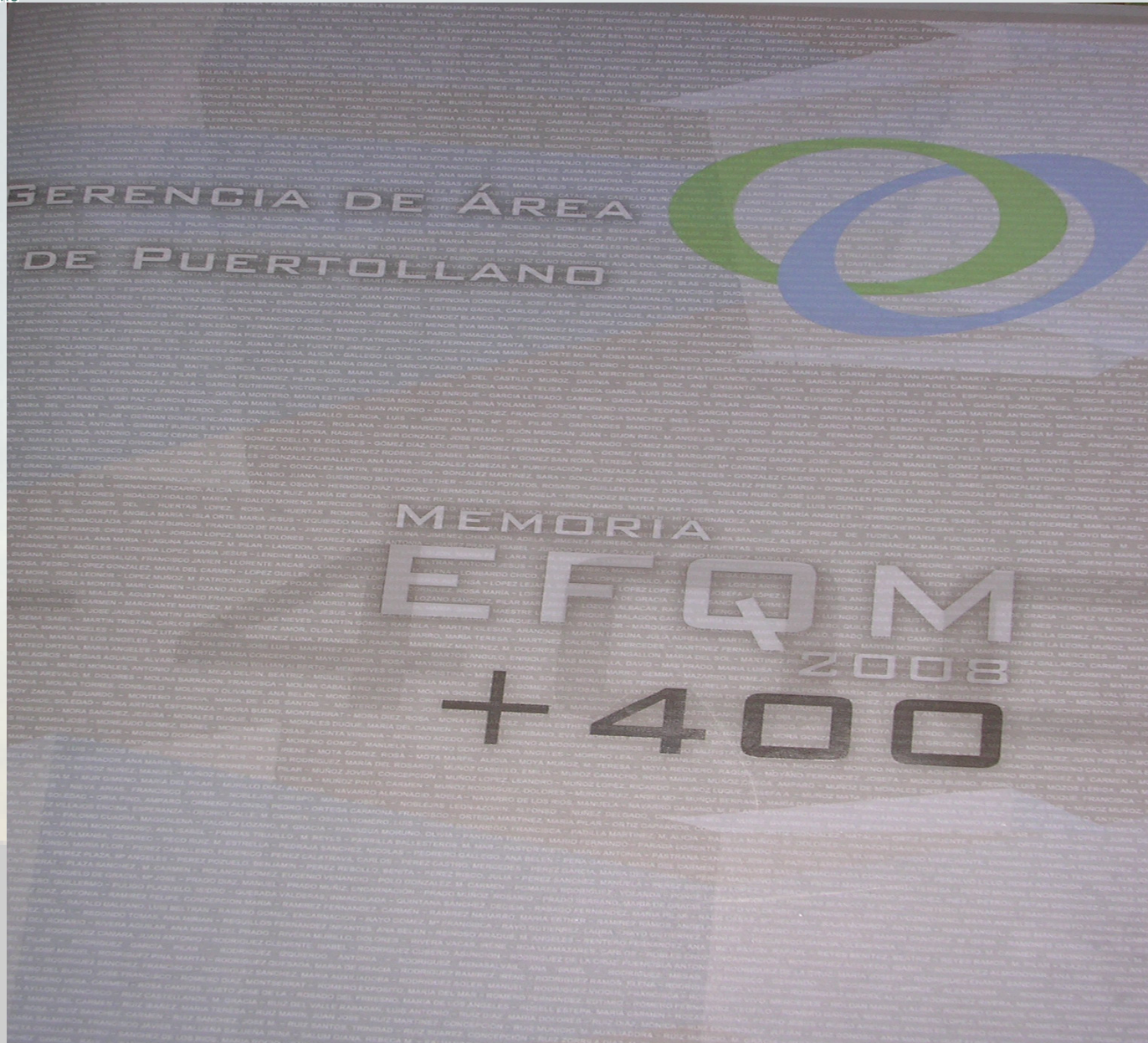


Gerencia de Area
Puertollano

sescam



Castilla-La Mancha





Gerencia de Área
Puertollano



Castilla-La Mancha

RECONOCIMIENTOS

subcriterios 6b y 8b del modelo EFQM

- Sello de bronce EFQM (2006)
- Premio Profesor Barea 2007; 2009 y accesit 2008
- Premio SEDAP 2007
- Premio Liderazgo XV Congreso de Hospitales 2007
- Premio TOP20 hospital 2007 y 2009, finalista 2006
- Premio TOP20 respiratorio 2007
- Premio a la excelencia y calidad de las administraciones públicas de Castilla La Mancha 2007
- Premio al modelo de participación ciudadana 2008
- Sello de excelencia EFQM 400+ (2008)
- Mejor idea Diario Medico 2008
- TOP20 circulatorio 2009
- Premio gestión hospitalaria. Sanitaria 2000 (2009)

NOS HAN SOLICITADO INFORMACION

SERVICIOS REGIONALES DE SALUD: Cataluña, Galicia, La Rioja, Valencia, Andalucía, Extremadura, Cantabria, Castilla y León, Murcia, Madrid, Aragón, País Vasco.

PAISES: Argentina, Brasil, Uruguay, Colombia, Chile, Italia, Francia, Ecuador, Paraguay, Honduras, Panamá, Costa Rica, México.



Gerencia de Area
Puertollano



Castilla-La Mancha

EL FUTURO

- INTEGRACION SOCIO-SANITARIA



Gerencia de Area
Puertollano



Castilla-La Mancha

