

SANIDAD, GRUPO DE INTERÉS CLAVE EN EL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

El Club Excelencia en Gestión, organización sin ánimo de lucro que persigue potenciar la competitividad global de organizaciones y profesionales de diferentes sectores a través de los valores de la excelencia, celebra este año su XXV aniversario. A lo largo de esta trayectoria han sido muchas las organizaciones sanitarias que han colaborado con la gran familia de la excelencia. Por lo que, para el CEG, la Sanidad siempre ha sido una pieza fundamental.

Como nos comentaba el Dr. Julio Mayol hace unos meses, una sanidad de calidad y sostenible, para todos, precisa de una deconstrucción creativa que sólo la innovación puede traernos. Y en cada uno de los vértices del triángulo de la innovación (social, de modelo de negocio y tecnológico) existen infinitas oportunidades para el progreso. Debemos transformar el sistema, de uno centrado en la prestación del servicio, a otro basado en valor para los tres actores principales del sistema: pacientes, profesionales y políticos/gestores. Destruyamos, creativamente, el modelo de servicios sanitarios y reconstruyámoslo para hacerlo mejor. La ética de la prestación sanitaria no sólo depende de la buena intención, sino también de la calidad de los resultados.

El modelo básico que rige los servicios sanitarios es el ya descrito en el Talmud "Un hombre da dinero al médico. Quizá se cure. Quizá no se cure". Los avances científico-técnicos y los cambios socioculturales hacen preciso combinar la innovación en modelo de negocio, la innovación social y la tecnológica para transformar los sistemas de salud en proveedores de valor para los ciudadanos y pacientes, y dejar de ser meros proveedores de servicios.

El Club Excelencia en Gestión busca dar la máxima visibilidad al sector sanitario, para ello se apoya en **Foro de Excelencia en Sanidad**, y a través de las **Reuniones con el Experto, adaptación de la herramienta Perfil al entorno sanitario, Grupos de Trabajo, Premio Buenas Prácticas, Guía de Interpretación**

del Modelo EFQM y futuros proyectos ¿Quieres conocerlos? Aquí te los presentamos.

FORO DE EXCELENCIA EN SANIDAD: CONECTANTO PROFESIONALES

El Foro de Excelencia en Sanidad se constituyó en 2010, con el objetivo de convertirse en referencia en el desarrollo y difusión de conocimiento en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia en el sector Sanidad. En él participan de forma habitual más de **40 organizaciones del sector sanitario**, pertenecientes a diferentes



autonomías, tanto de tipo público como privado e incluyendo todo el abanico de organizaciones del ámbito de la salud (hospitales, consejerías, servicios de salud, agencias, organizaciones sectoriales, mutuas...).

Durante estos seis años de andadura, más de **70** profesionales han contribuido, a través de diversos grupos de trabajo, a la creación de herramientas de gestión para su sector, así como a la identificación de mejores prácticas e indicadores que ayuden a un futuro proceso de intercambio y benchmarking, a la vez que se han desarrollado aspectos fundamentales para la mejora de la gestión en el ámbito del sector de la Sanidad.

En el Foro de la Excelencia en Sanidad se trabaja con unos claros objetivos:

- ❖ **Favorecer el aprendizaje**, a partir de la comparación de resultados y el intercambio de experiencias en liderazgo y despliegue de la cultura de Excelencia.
- ❖ **Facilitar la utilización del Modelo** como herramienta de evaluación en el sector, estableciendo criterios adecuados al mismo y asegurando la disponibilidad de evaluadores plenamente capacitados.
- ❖ **Determinar y hacer visible**, a nivel interno y externo, los **beneficios** que la **excelencia** en gestión aporta a la asistencia.

Todo bajo la **misión** de facilitar el intercambio de experiencias y buenas

prácticas con el fin de desarrollar una cultura de aprendizaje y mejora, en el marco del Modelo EFQM de Excelencia. Con unos **valores** de transparencia en la gestión, actitud creativa, trabajo en equipo, comportamiento ético y voluntad de compartir. Sin olvidar la **visión** de ser referencia en el desarrollo y difusión de conocimiento en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia en el sector Sanidad.

Los proyectos que este Foro ha llevado a cabo se centran en: **Grupo de Benchmarking de Resultados**, diseño de una estructura de resultados e indicadores acordes al Modelo EFQM de Excelencia, que faciliten el aprendizaje a partir de la comparación de resultados; **Grupo de Benchmarking de Procesos**, desarrollo de metodología para la identificación y documentación de buenas prácticas, con el fin de favorecer el aprendizaje a partir de un benchmarking efectivo de procesos; **Grupo de Adaptación de herramienta de autoevaluación PERFIL**, facilitar que las organizaciones del sector sanitario al Modelo EFQM 2013 con un cuestionario oficial adaptado a su idiosincrasia, al lenguaje y características del sector de la Sanidad. Que sea válido para cualquier tipo de organización y para cualquier tipo de reconocimiento.

El interés creciente en la utilización del Modelo EFQM de Excelencia como referencia para el desarrollo de la gestión en el sector de la Sanidad, ha sido el motivo por el cual un conjunto de socios del Club Excelencia en Gestión, miembros del Foro Excelencia en Sanidad y de la European Health Sector Platform

de la EFQM, asumieron la redacción de **La Guía de interpretación del Modelo EFQM** para el sector sanidad.

El Foro de Sanidad tiene programado para el próximo año, el **Premio a la Buenas Prácticas** con el que se pretende reconocer, fomentar y potenciar la implantación de buenas prácticas por organizaciones del sector sanidad, en el ámbito de la calidad y la excelencia para el intercambio de conocimientos y la aplicación de experiencias, contribuyendo así a la gestión del conocimiento en el ámbito de la gestión aplicada al sector Sanidad.

JORNADAS DE EXCELENCIA: COMPARTIENDO CONOCIMIENTOS

El pasado martes 29 de noviembre, bajo el título “Compartiendo para ser excelentes” se celebró el IV Foro de Excelencia en Sanidad, una jornada conjunta con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid que tuvo lugar en Salón de Actos del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (Quirón Salud). Donde se habló del conocimiento, del benchmarking, de la búsqueda del reconocimiento europeo y el ejemplo de las buenas prácticas

Además, el Dr. Alberto Pardo, Subdirector General de Calidad Asistencial en la Consejería de Sanidad de la Co-



munidad de Madrid y Coordinador del Foro Excelencia en Sanidad, habló de los planes de futuro que el Club Excelencia en Gestión va a llevar a cabo mediante este Foro de Sanidad.

Una jornada, en definitiva, donde compartir buenas prácticas y experiencias que contribuyan a aportar valor a las organizaciones en el entorno sanitario. Además, de presentar los resultados recientes de los grupos de trabajo y de exponer los proyectos inmediatos.

En la anterior jornada del Foro de Excelencia en Sanidad, celebrada el pasado 7 de junio en Barcelona, se abordó La sostenibilidad del sector sanitario en el contexto actual bajo la pregunta de si ¿Es el

Modelo EFQM de Excelencia una oportunidad para superar el reto? Una jornada organizada por un equipo de TÜV Rheinland, el CEG y COMTEC.

En ella se dieron cita más de 80 profesionales, y varias decenas lo siguieron vía streaming, los cuales pudieron comprobar cómo esta sostenibilidad se está convirtiendo en el reto actual de las organizaciones del ámbito sanitario. Pues cada vez es más difícil poder satisfacer las necesidades de sus diferentes grupos de interés. Todas ellas están participando de un momento de transformación que está generando nuevos paradigmas en el sector, debiendo equilibrar distintos intereses que, a veces, entran en conflicto entre ellos.

Paralelamente, cada vez más organizaciones del ámbito sanitario están utilizando el **Modelo EFQM de Excelencia** para afrontar esta situación. Entienden que en esta singular encrucijada este Modelo representa una oportunidad para asegurar un futuro sostenible. En España, los Sellos de Excelencia Europea EFQM en el sector salud se han triplicado en el último año, encabezando así el ranking de países en número de centros asistenciales con un sello EFQM en reconocimiento de su excelencia en la gestión.

Por ello, Ignacio Babé, Secretario General del Club Excelencia en Gestión, en su ponencia habló del Modelo EFQM de Excelencia y sus Valores Fundamentales, haciendo partícipe

de los resultados de la encuesta sobre el tema que se ha realizado ad hoc. Estas cifras parecen confirmar la voluntad del sector sanitario español de trabajar con este marco estructurado de gestión, consolidándolo así, como un modelo de referencia.

Dos expertos del sector Xavié Mate, de Quiron Salud y M^a José Ramos, de MC Mutual compartieron su experiencia y sus impresiones sobre los retos que tienen sus organizaciones en este momento.

Tras lo que hubo un innovador debate 2x2, en formato partido de tenis de dobles con tres sets, tres temas, defendidos por dos equipos de posturas contrarias. Todos los que asistieron pudieron votar una de las dos opciones en cada set, con resultados muy igualados en la mayoría de las ocasiones.

Estas jornadas son una oportunidad única para poder escuchar a directivos, de diferentes ámbitos y tipologías de organizaciones del sector sanitario, desgranando las claves del éxito del Modelo EFQM de Excelencia y debatiendo sobre diferentes formas de aplicación del mismo con un enfoque práctico, dinámico y orientado a resultados.

El Club Excelencia en Gestión tiene cerca de 50 organizaciones socias del sector de la sanidad, con Sello Excelencia EFQM en alguno de sus niveles. Lo que supone, el 10% del total de sus reconocimientos. Los dos últimos actos de entrega que recientemente se han celebrado, han reconocidos a dos organizaciones sanitarias: la Fundació Sanitària Mollet y el Hospital de

Guadarrama en donde ambos recibieron el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+.

DIGITALIZACIÓN DE ACTIVIDADES: NUEVAS NECESIDADES, NUEVOS FORMATOS

Dada la dispersión geográfica de los socios del sector sanitario, que se encuentran disgregados por 8 comunidades autónomas diferentes, el Club Excelencia en Gestión ha innovado en nuevo formato para las reuniones y actividades del Foro de Excelencia en Sanidad.

Para ello, el pasado 13 de julio, se realizó una de ellas a través de dos puntos de reunión presencial (en Madrid y Barcelona), con medios técnicos para la interconexión entre ellos y la posibilidad de conexión de otros participantes de forma virtual en el resto de la geografía.

En este caso participaron un total de 25 personas (presencialmente 11 personas en el Hospital Plató de Barcelona y 10 personas en las oficinas de la Comunidad de Madrid, más 4 personas en Webex en el resto de la geografía).

Tras la bienvenida realizada desde Madrid por Alberto Pardo, coordinador del Foro Excelencia en Sanidad, Miquel Romero, director de la delegación de Barcelona del CEG, presentó desde esa ciudad, la situación de los socios del entorno sanitario del Club Excelencia en Gestión

y los resultados de la Encuesta de Satisfacción realizada este año a todos los socios del CEG. Después, Juan Alberto Ferrandiz, coordinador del Grupo de Trabajo "Adaptación Herramienta Perfil", presentó la situación y próximos pasos. Pedro Parra, desde Murcia, presentó los resultados del Grupo de Trabajo "Benchmarking de procesos para sanidad".

A partir de este momento, y tras comentar brevemente las dos actividades realizadas para los miembros del Foro Excelencia en Sanidad este año, se pasó a unos minutos de desconexión para trabajar propiamente en formato Workshop e identificar temas de interés para próximas reuniones. Ya otra vez en conexión, se compartieron y se trazaron Planes de Acción para los siguientes meses y el próximo año.

Asimismo, otra novedad promovida por el Club en el sector sanitario, se centra en las denominadas "Reuniones con el Experto". Una actividad de participación virtual, cuyo primer ponente recayó en la figura del Dr. Julio Mayol –Director Médico del Hospital Clínico San Carlos–, que el pasado 24 de octubre llevó acabo, mediante este nuevo formato, la ponencia "De la Innovación a la transformación de la Sanidad".

Para profundizar más sobre esta novedad, hemos querido hablar con **Miquel Romero**, director de la delegación de Barcelona del CEG. Que nos ha explicado en profundidad las necesidades de crear este nuevo formato, sus ventajas y las condiciones que presentan.



¿QUÉ LLEVA A LA NECESIDAD DE CREAR LAS REUNIONES DEL EXPERTO?

El Club tiene entre el 60% y 70% de sus socios establecidos en Madrid y Barcelona, lo que supone que el resto están repartidos por la geografía nacional alejados de los centros donde se realizan la mayoría de las actividades presenciales. Hay dos objetivos claros por los que se crea este nuevo formato; uno: facilitar a los socios el acceso online de las actividades del Club, ya sea porque no se pueden desplazar o porque dicha actividad no se encuentra en su lugar de residencia, y dos:

hacer este tipo de eventos online, permite poder compartir en red la jornada realizada, pues siempre se graban y se suben a la plataforma **Ágora CEG**.

Una excelente manera de fomentar la participación y dar acceso a los contenidos al máximo número de personas.

¿QUÉ VENTAJAS PRETENDE CONSEGUIR EL CLUB CON ESTE NUEVO FORMATO?

Creamos nuevas estrategias de trabajo, pues hemos pasado de las vi-

deoconferencias al uso, en donde varias personas se conectan a la vez a reuniones de trabajo en directo por videoconferencia. Como ejemplo de ello, el pasado 13 de julio se realizó una Reunión del Foro Excelencia en Sanidad con un formato innovador: Dos puntos de reunión presencial (en Madrid y Barcelona), con medios técnicos para la interconexión entre ellos y la posibilidad de conexión de otros participantes de forma virtual en el resto de la geografía.

En el CEG trabajamos varias alternativas virtuales para compartir información: los webinars, las reuniones de teleconferencia, las videoconferencias, las sesiones de trabajo por teleconferencia y los foros por teleconferencia. Con todas ellas, pretendemos obtener

el máximo conocimiento online para que se pueda compartir a través de la red.

El Club no sólo se conforma con las sesiones presenciales. Esta manera de compartir conocimiento, supone abrir un abanico de posibilidades para trabajar conjuntamente desde varios puntos geográficos a la vez. Eliminando el máximo número de barreras para optimizar el aporte de valor.

¿QUÉ CONDICIONES SE TIENEN QUE DAR PARA QUE SE PUEDAN LLEVAR A CABO ESTAS REUNIONES?

Es muy fácil, aquellas personas que quieran participar, deberán conectarse vía smartphone u ordenador que esté conectado a la red. De forma paralela, el sitio elegido para retransmitir la actividad, debe tener las infraestructuras precisas para emitir o las aporta el mismo CEG. Además, de alguien cualificado que gestione estas conexiones.

Paulatinamente, cada vez que vamos realizando más actividades de este tipo, estamos obteniendo una mayor respuesta por parte de nuestros socios, los cuales participan de manera muy activa. Estos nuevos formatos virtuales, aportan un valor añadido, al ser actividades grabadas, se pueden volver a ver en cualquier momento.

EN RESUMEN

Todas estas actividades, promovidas por el CEG, en torno al sector sanitario, ponen de manifiesto su gran nivel de implicación por seguir avanzado en las preocupaciones de sus socios y contribuir a una mejora continua en este sector.

Todo ello, bajo la estrategia del Club Excelencia en Gestión que centra su atención en la Propuesta de Valor

articulada en torno a cuatro ejes estratégicos: compartir conocimiento, conectividad, reconocimiento y visibilidad.

De esta manera, el Foro de Excelencia en Sanidad representa una gran oportunidad para todas aquellas organizaciones, de este sector y asociadas al CEG, que buscan un espacio de aprendizaje mediante el intercambio de experiencias en liderazgo y despliegue de la cultura de Excelencia en el sector sanitario.



Estrategia del Club Excelencia en Gestión que centra su atención en la Propuesta de Valor articulada en torno a cuatro ejes estratégicos:

