

## Resumen Buena Práctica

# DESPLIEGUE ESTRATÉGICO EN EXCELENCIA, CALIDAD Y SEGURIDAD DE PACIENTE



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

21 de marzo de 2018

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad del año 2017.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo .....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados .....	6
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	6

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **DESPLIEGUE ESTRATÉGICO EN EXCELENCIA, CALIDAD Y SEGURIDAD DE PACIENTE**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **GERENCIA**

Organización: **BENITO MENNI CASM**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

Es un valor clave de la organización, declarado en el propio marco institucional de esta, la calidad en la atención prestada. Por este motivo la organización ha tenido como objetivo principal los últimos años (desde el año 2002) el despliegue a nivel estratégico de la calidad, la excelencia y la seguridad del paciente a través de la implementación de sistemas de gestión con el último fin de mejorar los resultados de la atención prestada, elevar la transparencia y la confianza de los grupos de interés y lograr un buen posicionamiento en el sector que contribuya a poder dar atención a más usuarios a través del propio crecimiento institucional.

Para lograrlo, en el año 2002 se inició la elaboración de un plan estratégico centrado en lograr la excelencia, la calidad y la seguridad del paciente.

En una primera etapa se realizaron múltiples actuaciones orientadas a trabajar la calidad en la atención hecho que permitió la obtención de la certificación ISO 9001 en el año 2006.

Posteriormente con la finalidad de penetrar la cultura de excelencia en la organización se inició el trabajo con el Modelo EFQM realizando formación a los profesionales, implementando autoevaluaciones y planes de mejora hecho que permitió ir obteniendo sellos hasta la obtención del sello + 500 en el año 2016

En coherencia al trabajo realizado para mejorar la calidad se decidió trabajar la seguridad del paciente, y se implementó un sistema de gestión de riesgos para la

## 4 Experiencia del empleado

seguridad del paciente que finalmente se certificó según la Norma UNE 179003 en el año 2014 posicionando a la organización como innovadora en el sector; pues fue la primera institución en conseguir la certificación UNE 179003 en gestión de riesgos y seguridad de paciente en el sector de salud mental en España.

Por último, queriendo la organización dar un paso más en su compromiso con la excelencia y la calidad, está implementando una carta de servicios que certifica según la Norma UNE 93200 el año 2014, hecho que fomentó la gestión transparente de la organización gracias a la definición pública de compromisos que asume la organización en la prestación de sus servicios.

Todo este camino transcurrido ha supuesto una mejora de los resultados en la atención y seguridad del paciente, una mejora de la confianza de los grupos de interés y de posicionamiento en el sector y la posibilidad de poder crecer y prestar atención a más usuarios.

En este recorrido se han realizado aprendizajes sobre algunos de los factores claves que contribuyen al éxito en la implementación de los sistemas de gestión, como la importancia de establecer una adecuada estructura de liderazgo en el proyecto con responsabilidades claramente definidas y seguimientos periódicos, medir adecuadamente las cargas de trabajo y fomentar la participación de los profesionales en el diseño del sistema de gestión sin que esto suponga mucha carga de trabajo para ellos.

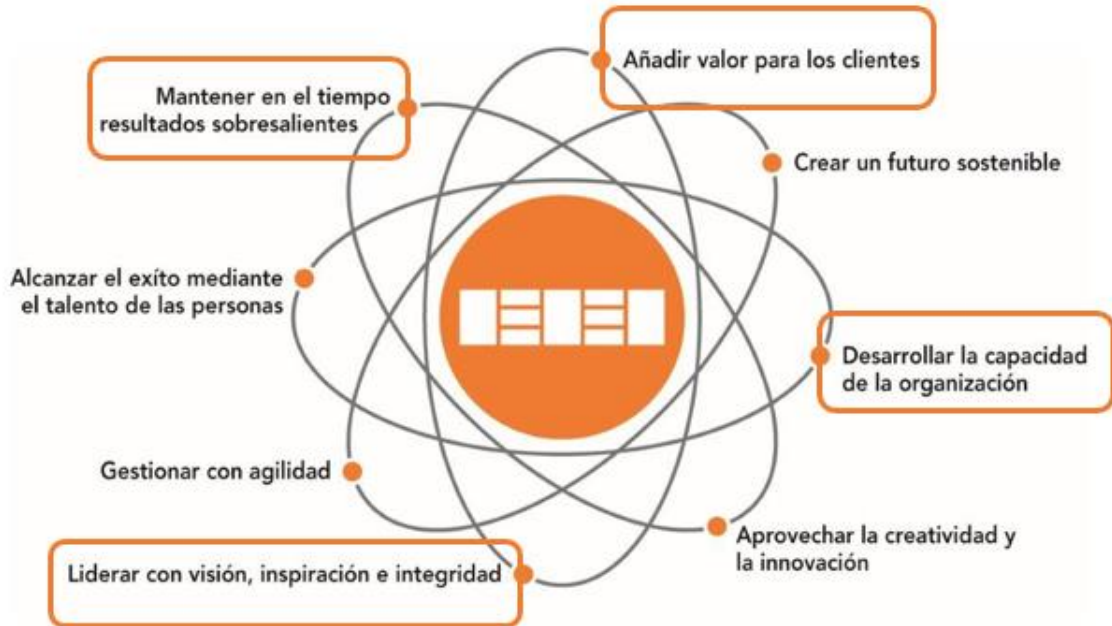
A nivel de aplicabilidad, esta práctica se puede implementar en otras organizaciones de todo tipo y en concreto sanitarias.

La principal lección aprendida es la importancia que tienen la calidad en una organización y también la seguridad del paciente junto a la seguridad del paciente

El nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones es “ALTO”.

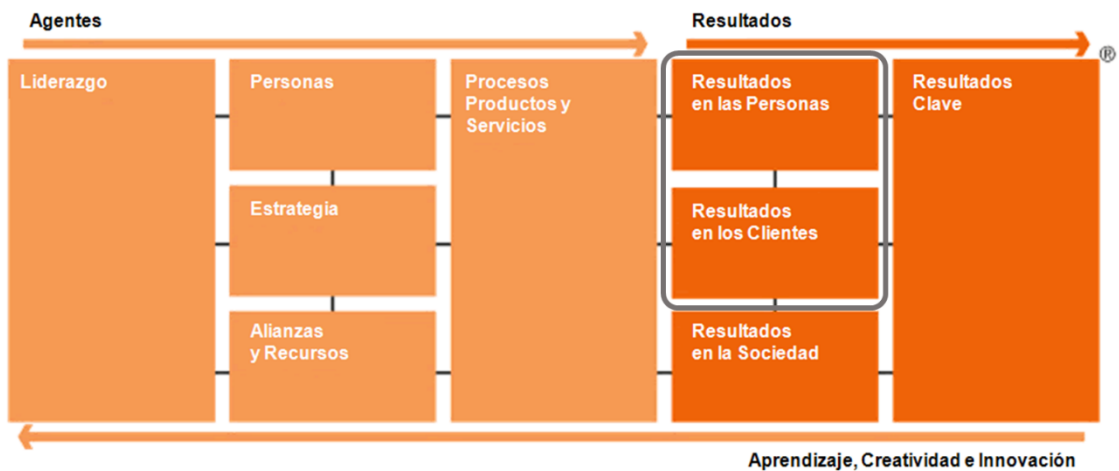
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



### 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





## **Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

