

## Resumen Buena Práctica

# LEAN MANAGEMENT Y AMFE EN LA PRÁCTICA CLÍNICA. GESTIÓN EFICIENTE DEL CÓDIGO ICTUS



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

7 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 .....	7

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **LEAN MANAGEMENT Y AMFE EN LA PRÁCTICA CLÍNICA. GESTIÓN EFICIENTE DEL CÓDIGO ICTUS**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **ASISTENCIAL**

Organización: **HOSPITAL UNIVERSITARIO MUTUATERRASSA**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

Resultado obtenido

La utilización de herramientas de Lean Management y el Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) en la aplicación del Código Ictus (CI) en el Hospital Universitario Mútua Terrassa (HUMT) durante el período 2012-2016, ha supuesto una mejora significativa de todos los indicadores principales relacionados con la fase hiperaguda del ictus isquémico. El Lean Management mostró varias áreas de ineficiencia, permitió identificar y resolver "cuellos de botella", estandarizar la asistencia y disminuir la variabilidad en todo el proceso. El AMFE permitió identificar riesgos potenciales de seguridad para los pacientes. Los resultados motivaron varios cambios sustanciales en el protocolo del CI. Como consecuencia de estos cambios, en el período 2012-2016, el HUMT ha conseguido los mejores resultados globales en los indicadores de asistencia al Código Ictus en el benchmarking de los hospitales catalanes y los terceros en Europa.

La principal lección aprendida es que es posible aplicar con éxito modelos y herramientas de gestión de otros sectores (industrial automovilístico y aeronáutico) y, en concreto, Lean Management y MAFE, para alcanzar niveles excelentes de desempeño en la práctica clínica y conseguir mejoras significativas en los tiempos de actuación en la seguridad del paciente.

Nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones es “ALTO”

#### Resumen de la Buena Práctica

Con una adecuada coordinación entre los diferentes niveles asistenciales, la formación específica en ictus de los profesionales sanitarios y un control de calidad adecuado y estricto, el Hospital consiguió resultados homologables a los de cualquier otro Centro de Referencia de Ictus (CRI) en el periodo 2006

2010. Durante el año 2011, el HUMT se propuso afrontar el reto de mejorar la excelencia en la gestión del Código Ictus mediante la utilización del Lean Management y el AMFE. Durante el año 2012 se implementaron las siguientes actuaciones sugeridas por ambas metodologías:

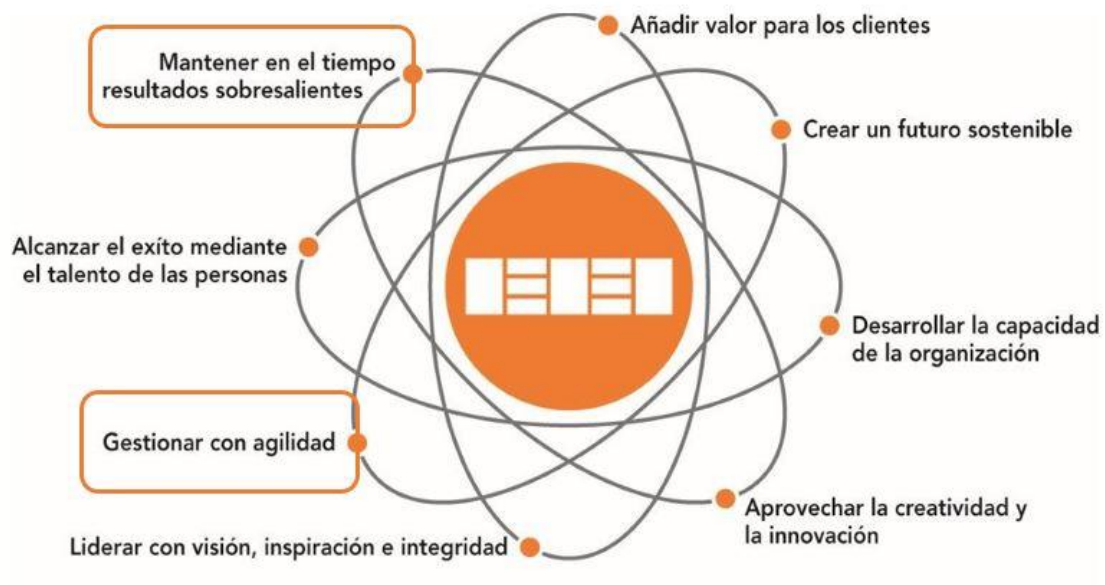
- 1) Formación continua del personal y constitución de grupos de trabajo.
- 2) Reorganización del circuito hospitalario basada en el Value Stream Mapping.
- 3) Aplicación del método de las 5S para introducir cambios en el protocolo de actuación (preaviso, triaje, activación, atención y traslado, trayectoria clínica, distribución de tareas) y creación de nuevas herramientas (toolkit, perfil informatizado).
- 4) Establecimiento de avisos y listas de comprobación basado en el AMFE. 5) Rápida obtención e interpretación de resultados analíticos y del TC (Tomografía Computarizada) y Administración del Activador Tisular del Plasminógeno (rTPA).

Este conjunto de actuaciones ha conseguido centrar aún más la atención en el paciente y una mayor implicación de los profesionales, lo que ha permitido incrementar la continuidad asistencial, acelerar el flujo del proceso, reducir los tiempos de latencia y evitar duplicidades y costes innecesarios optimizando los niveles de eficacia, eficiencia y satisfacción tanto de los pacientes como de los profesionales. Durante el año 2012 el HUMT consiguió los mejores resultados globales en los indicadores de asistencia al Código Ictus en el benchmarking de los hospitales catalanes y los terceros en Europa. Estos resultados ex-

celentes se han mantenido en el tiempo hasta el año 2016 (últimos resultados auditados y publicados por la Generalitat de Catalunya dentro del Plan Director de la Enfermedad Vascular Cerebral).

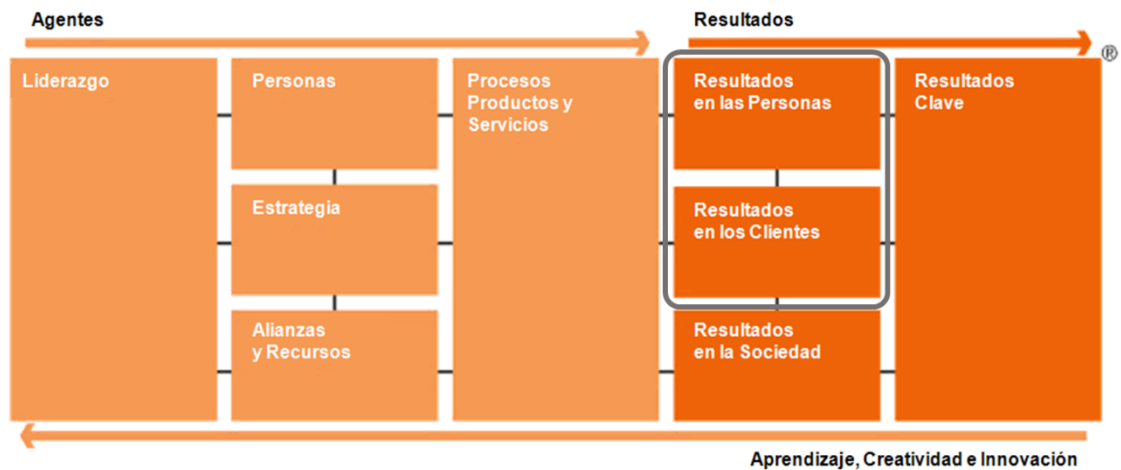
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

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)



