

## Resumen Buena Práctica

# MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS



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: **MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **URGENCIAS**

Organización: **QUIRÓNSALUD**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

Este es un breve análisis de los aspectos más importantes de la práctica, que debe describir la misma, la contribución al proyecto de la organización, a quien de la comunidad académica va dirigido, cuál es el problema que atiende y cómo ha sido acogido por la organización. Debe dar una visión general de la práctica. Por lo tanto, es comprensiva y deja claro a cualquier lector que la hace particular y deseable para implementar en otras organizaciones.

Constará de los siguientes apartados:

### RESULTADOS

Los principales resultados obtenidos en el proyecto de mejora de la experiencia de pacientes en el Servicio de Urgencias (SU) en el primer año de implantación fueron:

- Mejora de los tiempos de atención:
- Reducción del 10% en el tiempo hasta primera atención médica, que superó el 15% en los hospitales más grandes (excepcionalmente la reducción inclusive superó el 15%).
- El tiempo medio de permanencia se redujo, en promedio, un 13%
- Mejora de la satisfacción: en marzo de 2017 se realizaron encuestas telefónicas a 7.170 pacientes atendidos.

- Globalmente se observó una mejora de los indicadores de satisfacción con la atención recibida, siendo estadísticamente significativa en muchos hospitales.
- Tiempo para primera atención médica
- El tiempo percibido se redujo de 26 a 21 min
- El grado de satisfacción aumentó un 8% y el de insatisfacción se redujo un 9%
- El tiempo de permanencia en Urgencias experimentó mejoras, tanto en la percepción del tiempo como en su satisfacción con éste
- Se redujo de 94 a 91 min

#### NIVEL DE POSIBLE APLICABILIDAD. PRINCIPAL LECCIÓN APRENDIDA

En cuanto a la extensión de una iniciativa similar a otras organizaciones, consideramos crucial:

- Contar con la participación de los pacientes como punto de partida en el diseño de los procesos.
- Complementar el análisis de procesos con la incorporación de los puntos de contacto entre los pacientes y los hospitales teniendo en cuenta sus emociones y su estado de bienestar.

Este proyecto es especialmente relevante para todos aquellos gestores, directores médicos y profesionales de los SU, en particular, pero la metodología aplicada en el análisis es absolutamente reproducible en cualquier otro entorno y/o industria, ya que parte de las necesidades de los clientes.

#### RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

Los SU son, después de las áreas de consultas, la unidad asistencial más frecuentada de los hospitales Quirónsalud. Anualmente, más de 2.500.000 de personas son atendidas en el SU. De ahí la importancia para toda la organización y la implicación de la Dirección en su implementación.

Los resultados del diagnóstico de situación realizado como fase preliminar orientaban hacia la necesidad de mejorar los tiempos de atención, reducir la espera y su percepción, y mejorar la experiencia de paciente en los SU.

El punto de partida consistió en la estandarización y establecimiento de directrices básicas sobre las que construir un modelo sólido y diferencial que ayudaran a mejorar la experiencia de los pacientes, ya que se partía de una “agrupación” de hospitales con distinto origen y formas diferentes de organización y trabajo.

La mejora de los SU conllevaba velar por:

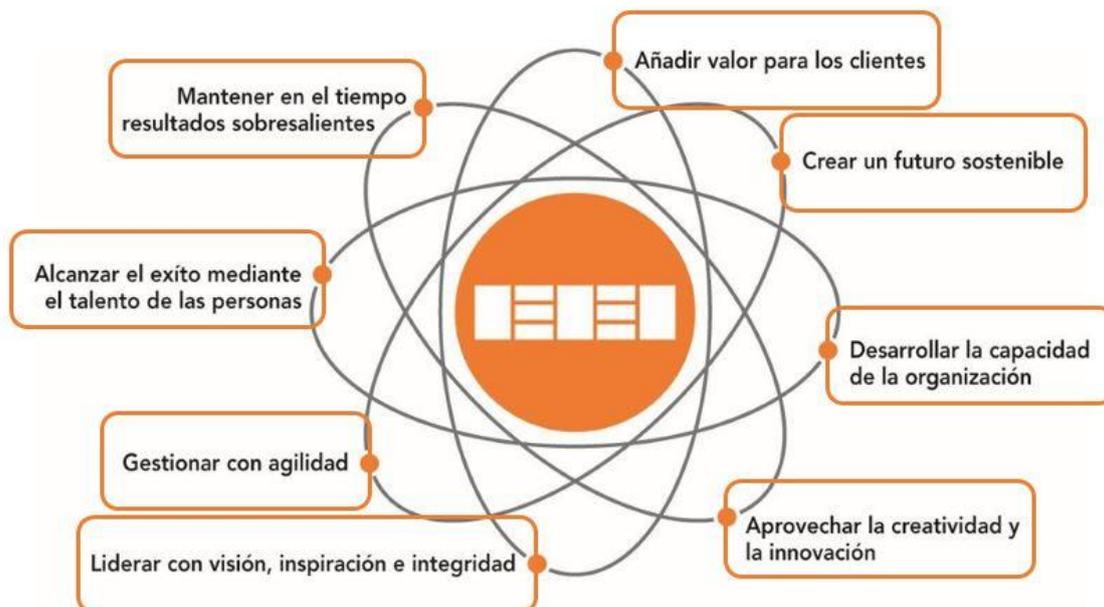
- El estado de las infraestructuras
- La dotación de equipamiento
- La aptitud y actitud de los profesionales
- La monitorización de todo el proceso de atención

La principal lección aprendida es que cuanto mayor es la involucración de los agentes clave en el proyecto (pacientes y profesionales), tanto mejor es el diseño de la solución y más ágil y mejor es el desempeño en la fase de implementación.

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

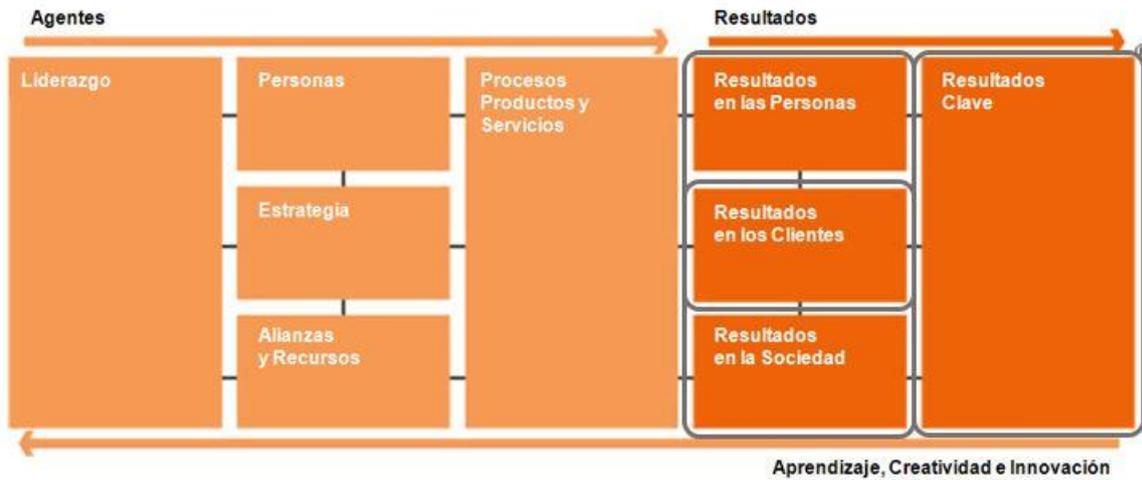
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

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)

