


Resumen Buena Práctica

VERIFICACIÓN POR CERTIFICADORA EXTERNA DEL SISTEMA DE METODOLOGÍA Y CÁLCULO DE LOS INDICADORES PUBLICADOS EN LA WEB DE CENTRO MÉDICO EL CARMEN



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

19 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: **VERIFICACIÓN POR CERTIFICADORA EXTERNA DEL SISTEMA DE METODOLOGÍA Y CÁLCULO DE LOS INDICADORES PUBLICADOS EN LA WEB DE CENTRO MÉDICO EL CARMEN**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **DPTO DE INFORMÁTICA**

Organización: **CENTRO MÉDICO DEL CARMEN S.A.**

1.2 Resumen Ejecutivo

Hoy en día la transparencia hacia el cliente es una de las máximas prioridades de cualquier organización que se precie. Ser transparente ayuda a que los presentes (y futuros) clientes confíen más en la empresa, presentando los aciertos y los errores al mismo nivel.

En nuestro caso, consideramos que nuestros pacientes deben tener una idea clara de cómo se está comportando el Hospital desde muchos puntos de vista; es por ello que la publicación en nuestra página web de una serie de indicadores asistenciales es la mejor forma de darles dicha información.

Ahora bien, ¿cómo sabe el paciente que los datos publicados son veraces? Esta cuestión es justamente la que se ha afrontado en este proyecto, acudiendo a una empresa certificadora externa del máximo prestigio a nivel mundial para que precisamente nos verificase que nuestro sistema de cálculo es fiable, preciso, comparable, puntual, exhaustivo y equilibrado. Esta verificación es algo totalmente inaudito en el panorama sanitario nacional.

El cálculo automatizado de estos indicadores se realiza mediante una herramienta de Bussines Intelligence (QlikView), la cual se alimenta de varias fuentes de datos: iSOFT x-HIS, Exact Synergy y Microsoft Excel.

Resultado obtenido

El resultado obtenido es que la certificadora externa ha validado exitosamente nuestro sistema de cálculo y publicación de nuestros indicadores asistenciales.

Principal lección aprendida

El ejercicio de transparencia hacia el paciente es de las mejores acciones que el Hospital puede realizar de cara a mejorar todos los servicios que oferta, puesto que el nivel de exigencia autoimpuesto ha subido bastantes enteros. La publicación de nuestros aciertos y de nuestros errores ha sido un muy buen ejercicio de sinceridad hacia toda la sociedad.

Nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones (alto/medio/bajo)

La aplicabilidad de esta práctica va a depender de cuán automatizados estén sus indicadores asistenciales, puesto que el gran éxito de este proyecto depende de que en dicho cálculo la intervención humana sea mínima. Si se tiene esto, la aplicabilidad es alta.

Resumen de la Buena Práctica

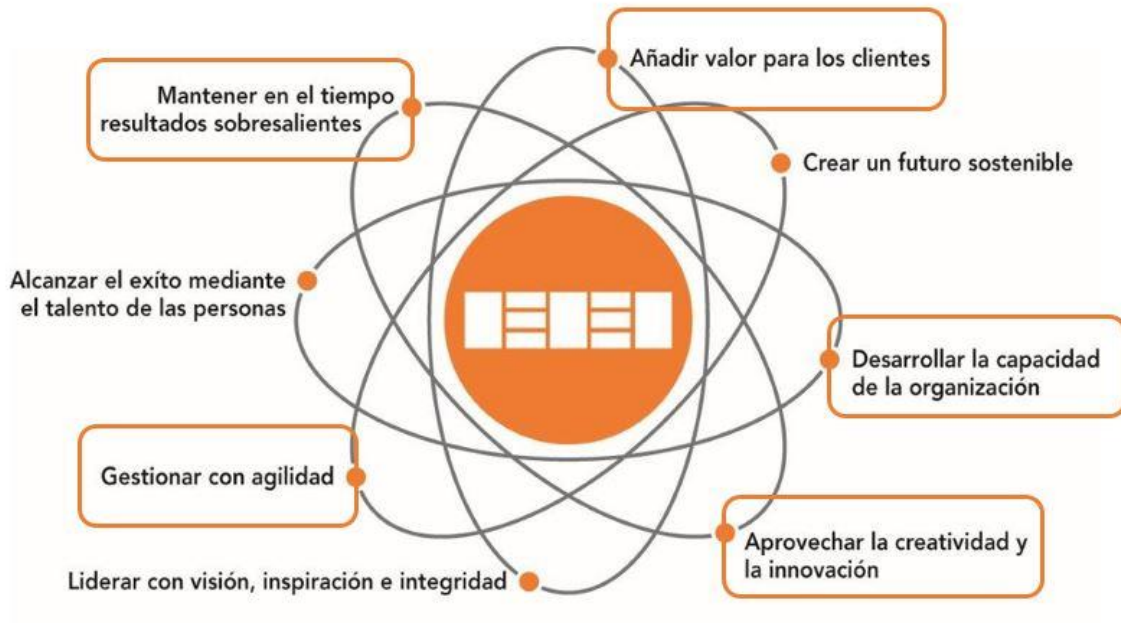
La transparencia es de los mejores ejercicios que una empresa puede hacer hacia sus clientes, pero dicha transparencia necesita de un actor externo que verifique que el sistema usado es el correcto.

La principal lección aprendida es el ejercicio de transparencia hacia el paciente es de las mejores acciones que el Hospital puede realizar de cara a mejorar todos los servicios que oferta, puesto que el nivel de exigencia autoimpuesto ha subido bastantes enteros. La publicación de nuestros aciertos y de nuestros errores ha sido un muy buen ejercicio de sinceridad hacia toda la sociedad.

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

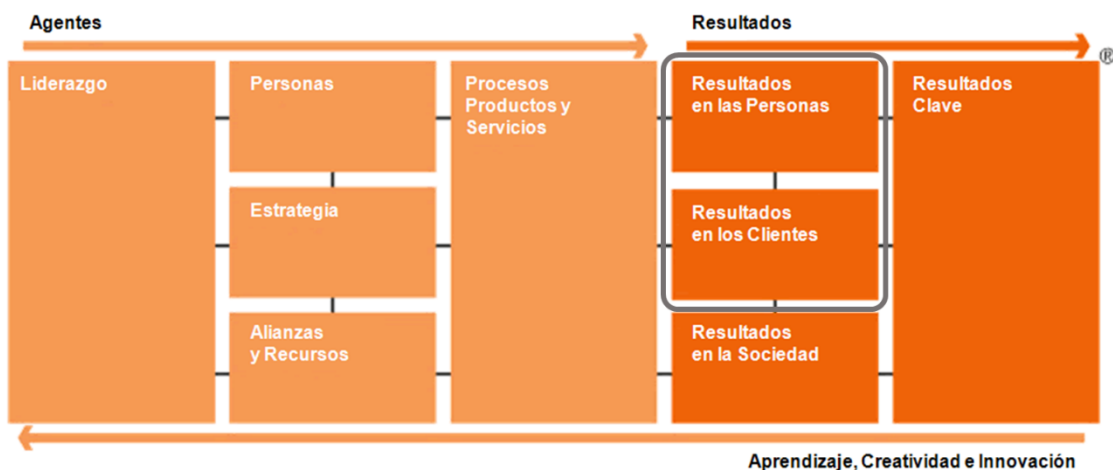
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

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

