



Denominación	LA GESTIÓN POR PROCESOS COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD EN EL ÁMBITO SANITARIO					
Línea estratégica (indicar)/necesidad sentida	Calidad Asistencial					
Destinatarios	Personal de áreas asistenciales involucrados en procesos de mejora de la calidad.					
N.º de ediciones	1	Participantes por edición	25	Total participantes		
N.º horas por edición	25	Total horas		Act. Acreditada (Sí/No)	Nº créed.	
Nombre Proveedor	Consultores M&TT, S.L.					
Metodología	Tipo ac. formativa	Curso	Método	Teleformación		

Calendario previsto:

Lugar de impartición:

Objetivos:

- Observar los procesos asistenciales desde una perspectiva global y de interdependencia como una secuencia de actividades en la que participan distintas unidades y servicios.
- Describir las actividades de un proceso seleccionado y documentarlo de modo que sirva como instrumento de normalización de las actividades y criterios de actuación entre los diferentes profesionales implicados.
- Identificar indicadores válidos para la monitorización de los procesos tanto desde la perspectiva clínica como de la gestión y sentar las bases de su sistema de medición.
- Asegurar al usuario de los servicios de salud unos estándares de servicio y respuesta estables.

Contenido y horas de cada módulo:

Unidad Temática	Objetivos	Contenidos	Tiempo previsto para la actividad
INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN POR PROCESOS	- Identificar la diferencia en una gestión asistencial basada en procesos con respecto a otras fórmulas organizativas.	Introducción: Objetivos de la gestión por procesos en los servicios sanitarios Gestión versus Azar ¿Por qué la gestión por procesos en el ámbito sanitario? Ejercicio sobre calidad vs. variabilidad	3 horas
¿QUÉ ES LA GESTIÓN POR PROCESOS?	- Identificar las consecuencias de la falta de normalización y la variabilidad en los procesos. - Ubicar la GPP en los diferentes referentes de calidad y excelencia más comunes en el sector.	Situación inicial en cuanto a la implantación de la Gestión por Procesos La paradoja de los procesos: Rendimiento de un proceso Importancia de la integración horizontal y vertical para el proceso Conceptos clave en la gestión de procesos La gestión por procesos en la base de los referentes de la calidad Modelos de gestión de referencia: ISO 9000 Principios de gestión de la calidad Modelos de gestión de referencia: E.F.Q.M Hoja de ruta en la implantación de la Gestión por Procesos	5 horas

<p>IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROCESOS</p>	<p>- Identificar y seleccionar los procesos a trabajar por cada grupo de trabajo. - Elaborar el borrador del mapa de los procesos seleccionados.</p>	<p>¿Qué es un proceso? Jerarquía de procesos: de los macroprocesos a las tareas (IDEF) Procesos en cascada Clasificación de procesos Ejercicio práctico: ejemplo de clasificación de procesos Niveles de desagregación de los mapas Representación del mapa de procesos de un proceso asistencial Recordatorio de los puntos importantes en los mapas de procesos Criterios de selección de procesos La matriz de selección de procesos Ejercicio práctico: elaborar el mapa del proceso</p>	<p>6 horas</p>
<p>DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO</p>	<p>- Elaborar el documento de análisis y descripción del proceso de los procesos seleccionados.</p>	<p>Elementos a detallar en el análisis del proceso: Documento Técnico del proceso Taller: Definición de la misión del proceso Taller: Límites del proceso Taller: Destinatarios del proceso y expectativas Destinatarios del proceso y expectativas II Taller: Actividades del proceso Taller: Representación gráfica. Algoritmos y metodología para su elaboración Taller: Avance sobre indicadores del proceso (a fondo en tema 6) Taller: Ficha del proceso Taller: Anexos habituales en la definición de un proceso</p>	<p>6 horas</p>
<p>MEDICIÓN DE PROCESOS</p>	<p>- Confeccionar el panel de indicadores de monitorización del proceso.</p>	<p>Medir - Conocer - Mejorar ¿Cómo se puede medir? Formas de expresar los indicadores Tipos de indicadores Ejercicio práctico: Elaborar el Cuadro de Mando del Proceso</p>	<p>3 horas</p>
<p>MEJORA DE PROCESOS</p>	<p>- Identificar mejoras en los procesos a implantar.</p>	<p>Enfoques de la mejora de los procesos El ciclo de mejora continua PDCA La variabilidad en los procesos Metodología CADE para la mejora de los procesos</p>	<p>2 horas</p>