

Plasencia apuesta por la Gestión de Procesos

La Oficina de Procesos ha abierto en la tercera planta del Hospital Virgen del Puerto con el fin de rentabilizar un sistema de mejora continua que aporta calidad y satisfacción

La Oficina de Procesos del Área de Salud de Plasencia abrió sus puertas en la tercera planta del Hospital Virgen del Puerto de la capital del Valle del Jerte, a mediados de mayo.

Adscrita a la Unidad de Calidad, esta Oficina, coordinada por Gabriel Martín Clemente, tendrá entre sus funciones registrar procesos *Clave*, procesos *Estratégicos*, procesos *Operativos* y procesos de *Soporte* de cada Centro, Servicio y Establecimiento Sanitario (CSES) del Servicio Extremeño de Salud en el Área 7, área de la que también elaborará el Mapa de Procesos.

En esta oficina se asesorará y apoyará sobre la elaboración de la estructura de los procesos: conceptualización, documentación, elementos, sistemática, indicadores, equipos, responsables y mejora continua. Según el coordinador de la Unidad de Calidad, Gabriel Martín Clemente, justifica la Gestión por Procesos, "todo CSES trabaja con procesos que consiguen que funcionen; es preciso hacer aflorar los procesos y redimensionarlos estratégicamente para poderlos trabajar".

ACCIONES PARA EL CLIENTE

Desde el nuevo dispositivo, también se elaborará el escenario y el marco teórico de la Gestión por Procesos, orientada al cliente e incorporando valor añadido a la atención. El coordinador pone en el centro de todo al cliente, ya sea interno -profesional-, ya sea externo -usuario-, y define el proceso "como secuencia ordenada de acciones orientada al cliente. sin cliente no hay proceso.

Según el coordinador, se apuesta por el diseño simple de los procesos que "reflejen el grado máximo de su utilidad, que ayuden a realizar el trabajo sin



Grupo de trabajo de la Unidad de Calidad del Área de Plasencia.

aumentar las tareas, las disminuye".

Otra de las funciones de la Oficina de Procesos es proponer la validación de procesos a la Comisión de Calidad. Justifica Martín Clemente que "todo Modelo de Calidad debe basarse en el dimensionamiento y dibujo de los procesos". Además, la Gestión por Procesos es una garantía ya que "están sometidos al ciclo de mejora continua que aporta calidad y satisfacción".

ELEMENTOS DEL PROCESO

Estratégicos, Operativos, de Soporte, o Clave son procesos que, además de tener una estructura -agentes y acciones-, y un responsable -gestor-, tiene un

Factor Dinámico Propio que hace que sufran cambios de tamaño, lugar o tiempo, en función de las expectativas de los clientes, y sobre todo, en función de sus necesidades, "si bien tales necesidades deben estar basadas en la evidencia.

Este dinamismo del proceso se autorregula incorporando agentes necesarios, y excluyendo agentes y acciones residuales. "De esta manera, el proceso reduce tareas y favorece el trabajo, disminuyendo por tanto costes", apunta el coordinador de Calidad del Área de Salud de Plasencia.

VENTAJAS DE LA GESTIÓN

La Gestión por Procesos contribuye a equilibrar las tensiones

externas sobre direcciones y jefaturas, "porque dibuja las reglas y el campo de juego", y a equilibrar y normalizar las expectativas laborales de los diferentes miembros del equipo, "por el papel relevante y protagonista que otorga a las personas".

Con la Gestión por Procesos "pasamos de 'los trabajadores son el problema' a 'el proceso es el problema; de 'evaluar a los individuos' a 'evaluar el proceso'; de 'motivar a las personas' a 'eliminar barreras'; de 'controlar a los empleados' al 'desarrollo de personas'; de 'corregir errores' a 'reducir la variación'; de 'orientado a la actividad' a 'orientado al cliente', subraya de forma importante Martín Clemente.

JORNADAS EN MÉRIDA

"Diez años por la salud y los derechos sexuales"

La Asociación Extremeña de Planificación Familiar y Sexualidad organizó unas jornadas los días 2 y 3 de junio en Mérida. Este encuentro, clausurado por el director general de Asistencia Sanitaria, Dámaso Villa Mínguez, reunió a unos cien profesionales del ámbito de la planificación familiar y de la salud sexual y reproductiva bajo el lema "10 años por la salud y los derechos sexuales y reproductivos.

En este décimo aniversario, la asociación recordó algunos de sus objetivos como es el fomento y desarrollo de la salud sexual y reproductiva en el ámbito educativo, preventivo y de promoción, con el fin de consolidarlos como derecho fundamental y como elemento de salud integral.

El programa científico estuvo protagonizado por mesas redondas en las que participaron expertos procedentes de diferentes puntos del país. Se creó un foro de debate donde compartir y analizar experiencias, y el intercambio científico entre profesionales en torno a la Educación para la Salud, y la formación permanente.

CONSULTORIO

Baterno cuenta con un nuevo centro asistencial

La localidad pacense de Baterno, de la Zona de Salud de Siruela, cuenta con un nuevo consultorio local que atenderá a sus 375 habitantes. El edificio dispone de tres consultas. Contará con un médico y un enfermero. El 10 de junio fue inaugurado por el consejero de Sanidad, Guillermo Fernández Vara, acompañado de diferentes autoridades.

Espacio Europeo de Educación Superior

Plan docente común para Enfermería Comunitaria

Los profesores de la asignatura de Enfermería Comunitaria de los centros universitarios de Badajoz, Mérida, Cáceres y Plasencia trabajan para adaptar los programas docentes de la Diplomatura de la Enfermería al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Constituidos en grupos de trabajo, estos profesionales han elaborado un plan docente común de la asignatura adaptado a los nuevos criterios del Sistema Europeo de Transferencia de Créditos Decentes (ECTS).

Según Jesús Santos Velasco,

"esto supone la primera experiencia en las Escuelas de enfermería de nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura por conseguir un programa común en una asignatura, en este caso, la Enfermería Comunitaria I, II y III".

A finales del mes de junio entregan la memoria de los trabajos realizados adaptándose los contenidos de las materias, especificando objetivos y competencias, relacionándolos con los contenidos teóricos en el marco europeo de los nuevos créditos ECTS.



De derecha a izquierda, Esperanza de la Peña, Javier Sez, Alfredo Gimeno, Jesús Santos, Antonio Galindo y Vicente Gimeno.