

## Disminució de cancel·lacions i re-programacions en l'àrea de gabinets d'endoscòpia complexa a través de la metodologia Lean Management

Ana Álvarez Soto<sup>1</sup>; Francisco Cortés Sevilla<sup>1</sup>; Jerónimo Ruiz Iglesias<sup>1</sup>; Rosa M<sup>a</sup> Sánchez Cabrera<sup>1</sup>; J. Rubén Genovés Costa<sup>1</sup>; Joan Gornals Soler<sup>1</sup>; Meritxell de la Hera Justicia<sup>1</sup>; Inmaculada Castillo Gómez<sup>1</sup>; Montserrat Pena Alfaro<sup>1</sup>; Cristina Sánchez-Gil Pérez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital Universitari de Bellvitge

**Temàtica:** 7. Innovació organitzativa en l'entorn salut

**Paraules clau:** Lean Management, re-programacions, cancel·lacions, endoscòpies

**Introducció:** L'àrea d'endoscòpia complexa programava sense cap mena de criteris de prioritització ni per complexitat, ni per aïllaments, ni per origen dels pacients (pacients ambulatoris, trasllats d'altres centres, ingressats). A més a més citava a tots els pacients a les 08.00 h a.m., escollint el mateix dia l'ordre en que es realitzaven els procediments. Això provocava un important increment de cancel·lacions i reprogramacions, amb el conseqüent desconfort dels pacients i empitjorament de les llistes d'espera.

**Objectius:** Disminuir les cancel·lacions i re-programacions en un 30%.

**Material i mètode:** L'equip de Gabinets, amb el suport de la Direcció de Processos va dur a terme un anàlisi profund de la situació amb eines pròpies de la metodologia Lean (observacions al Gemba, Value Stream Map, Spaguetti, balanç de càrregues de treball, diagrama d'Ishikawa i 5 perquès) i mitjançant l'A3 (eina fonamentada en el Cicle de Deming, Plan-Do-Check-Act), elaborà un pla d'acció amb les contramesures basades en l'actualització dels temps de cadascun dels procediments duts a terme en el gabinet d'endoscòpies per a així realitzar una programació adequada a la capacitat d'aquest i fent venir als pacients escalonadament segons temps de preparació i de l'hora d'aquesta intervenció. D'altra banda, quant a la programació s'han eliminat els canvis d'agenda per adaptació a pacients que venen fora d'hora. En el relacionat amb la gestió i la comunicació s'han definit reunions setmanals per a revisar la programació de forma anticipada a més d'establir una sessió diària entre supervisió d'endoscòpies i d'Hospital de Dia, per a aprofitament de buits d'última hora. Finalment es realitza un seguiment establint uns indicadors clau de procés (KPI) que ajudin la consecució d'objectius i a tenir una visibilitat clara de l'avanç de les accions i del procés per a després reconduir unes certes activitats que no estan donant els resultats esperats.

**Resultats:** Una vegada dutes a terme les accions contemplades en el pla d'acció s'ha passat d'un percentatge de cancel·lacions de 73.18% a un 33.12%, una disminució d'un 40.06%.

**Conclusions:** Una planificació adequada a l'hora de programar visites i intervencions és de vital importància per a l'optimització de les llistes d'esperes i de la productivitat dels equips. Les cancel·lacions degudes a una planificació inadequada feien que pacients que havien estat admesos a les 08.00 a.m., s'haguessin de preparar i anar-se a final de dia sense fer-se la prova. Això fa que es reflexioni sobre la necessitat de "posar-se les sabates" del pacient i veure el procés des del que és valor per a ells. Per a aconseguir evitar cancel·lacions i programar el que el servei pot absorbir s'ha implementat una forta estandardització dels procediments que es duen a terme en l'àrea el que ha induït tant a disminuir la variabilitat en la capacitat del servei com a anivellar la programació d'intervencions.