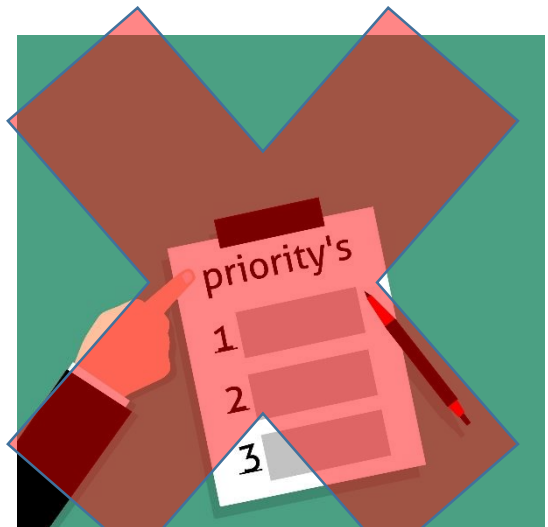


Disminució de cancel·lacions i re-programacions en l'àrea de gabinets d'endoscòpia complexa a través de la metodologia Lean Management

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

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.



prioritat



complexitat



Hora de prova



origen



aïllament

Proves cancel·lades o reprogramades

OBJECTIU

Disminuir les cancel·lacions i reprogramacions en un 30%

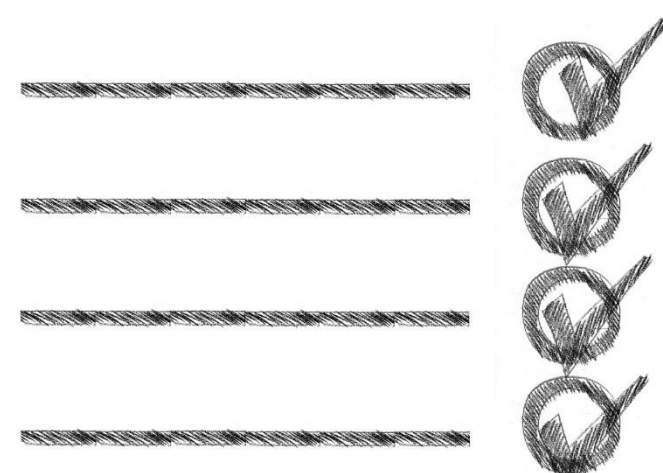


MATERIAL Y METODE

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 i mitjançant l'A3, va elaborar un pla d'acció amb les contramesures basades en l'actualització dels temps de cadascun dels procediments duts a terme per a així realitzar una programació adequada a la capacitat d'aquest i fer venir als pacients escalonadament segons temps de preparació i de l'hora d'aquesta intervenció. D'altra banda, quant a la programació es van eliminar 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 va realitzar un seguiment establint uns indicadors clau de procés (KPI) que ajudin la consecució d'objectius i a tenir una visibilitat clara de l'avenç de les accions i del procés per a després reconduir unes certes activitats que no estan donant els resultats esperats.



EINES LEAN

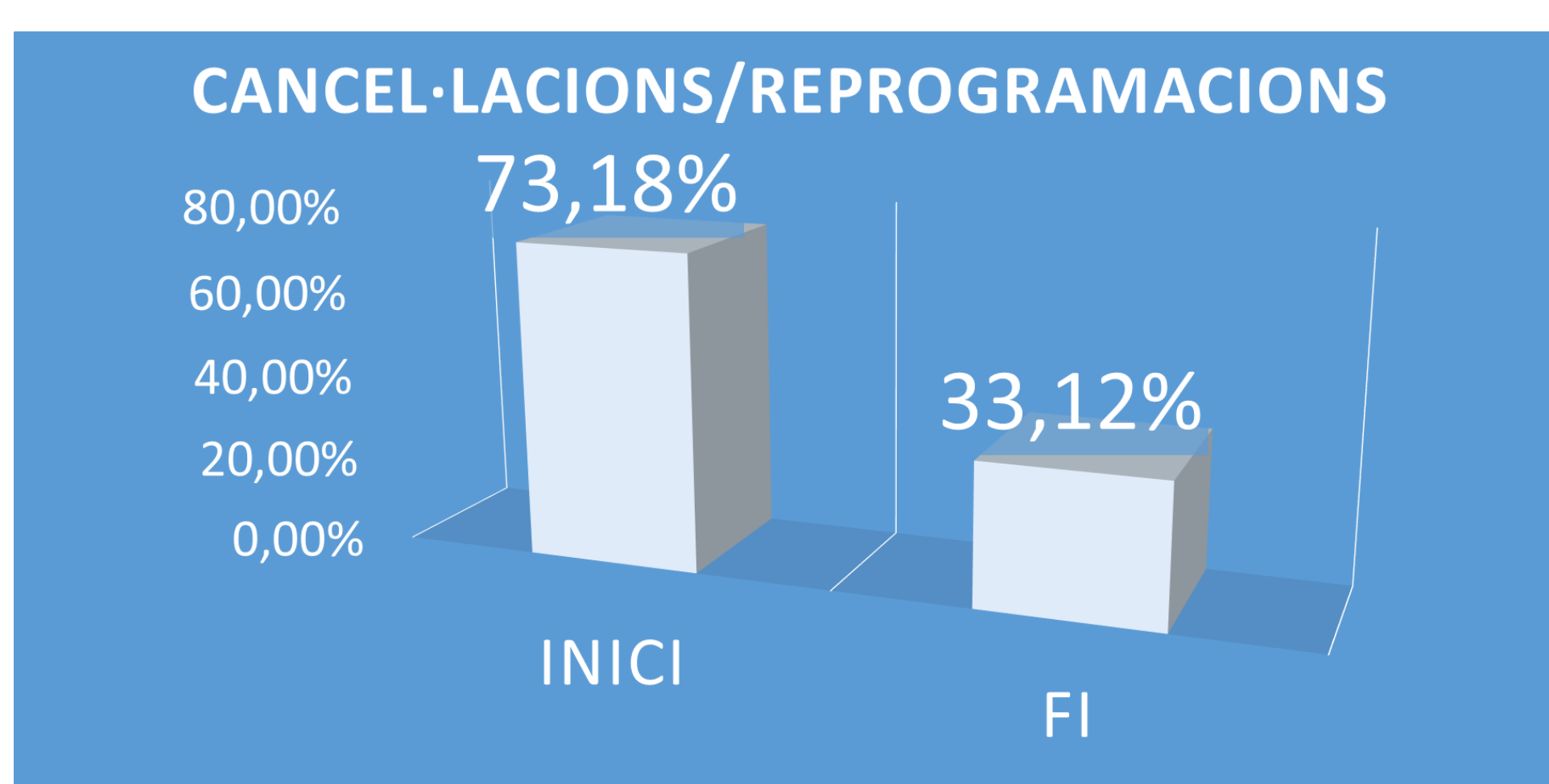


PLÀ D'ACCIÓ



KPI'S SEGUIMENT

RESULTATS



CONCLUSIONS

Una planificació adequada a l'hora de programar visites i intervencions és de vital importància per a l'optimització de les llistes d'espera 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'n al final de dia sense fer-se la prova. Això fa que es reflexioni sobre la necessitat de "posarse 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 a l'àrea, el que ha induït tant a disminuir la variabilitat en la capacitat del servei com a anivellar la programació d'intervencions

PLAN

DO

CHECK/ACT