

## Gestión global de la Área Quirúrgica mediante indicadores de calidad

Xavier Pérez Martí<sup>1</sup>; M<sup>a</sup>José Toribio Troyano<sup>1</sup>; Esther Rubio Moreno<sup>1</sup>; Victoria Fca. Ariza García<sup>1</sup>; Yolanda pulido Pareja<sup>1</sup>; Fernando Remartinez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital Residencia Sant Camil CSAPG

**Temàtica:** 09. Gestió Clínica

**Paraules clau:** Indicadores de calidad, Hoshin, eficiencia, área quirúrgica (AQ)

**INTRODUCCION y OBJETIVOS:** En el 2010, nuestro Centro implantó la metodología Lean como instrumento de trabajo en los distintos procesos asistenciales y sus indicadores.

En el 2019 apostó por la estrategia Hoshin Kanri que es un sistema de trabajo basado en la cooperación de todas las áreas asistenciales, para alcanzar objetivos estratégicos a largo plazo con un plan de gestión a corto plazo.

Uno de sus fundamentos es establecer un sistema para formular objetivos, planes y resultados basados en un modelo de mejora continua, con revisiones periódicas a corto plazo. Uno de los objetivos básicos es crear procesos con alto valor añadido, creación de sus indicadores y revisión de los mismos, cuya meta final es la máxima eficiencia.

**MATERIAL y METODOS:** La área quirúrgica fue una de las primeras donde se aplicó dicha metodología, para ello se creó un grupo de trabajo con personas de diferentes estamentos, unas eran externas al AQ y otras trabajaban en ella.

El primer paso fue seleccionar entre todos los indicadores propuestos, cuáles eran los más indicados y de mayor peso para conseguir un alto nivel de calidad asistencial. Todos ellos se agruparon en distintos grupos:

- Seguridad: Check List. Controles ambientales. Profilaxis antibiótica. Infección quirúrgica. Complicaciones anestésicas y quirúrgica. Reintervenciones.
- Calidad: Anulaciones. Reclamaciones. Ambulatorización pared abdominal. Número de intervenciones. Ocupación neta.
- Flujo: Tiempo demora sala de espera. Tiempo entrada. Tiempo inicio intervención. Tiempo interquirúrgico. Tiempo interquirúrgico en cirugía continuada. Tiempo demora alta REA. Flujo interhospitalario.
- Eficiencia: Capacidad estructural (fija, real y realizada). Intervenciones equivalentes. Disminución lista de espera. 5´S. Rendimiento. Aprovechamiento.
- Personas: Clima laboral. Fidelización. Formación continuada. Comunicación verbal y visual ("gomets"). Conocimientos.

También se implantaron los estándares a seguir, basados mediante "bid data", otros mediante VSM, otros por la literatura y otro de forma comparativa con centros de nuestro nivel (VinCat, benchmarkin) y otros fijados desde Dirección.

Cuando se aprecia una desviación al objetivo propuesto, se realiza un A3 para llegar a la causa raíz del mismo, aplicar las medidas correctoras propuestas y el seguimiento de las mismas.

**RESULTADOS:** De todos los indicadores, se han seguido de forma mensual más del 80%. Desde el inicio de la metodología Hoshin se ha objetivado una notable mejoría en casi todos ellos, con un aumento por encima de valores propuestos, mejoría que persiste en el tiempo.

Se han producido algunas desviaciones negativas: infección cirugía colónica (2018), realización A3 con posterior aplicación propuestas y normalización del indicador.

Disminución profilaxis antibiótica correcta (2021), realización A3, propuesta de mejora y su resolución a los pocos meses. Clara diferencia negativa, en la ambulatorización cirugía pared abdominal en comparación con los hospitales de nuestro nivel, la confección y resultado del A3 nos demostró claras diferencias en ambos grupos, que nos obligó a crear un indicador propio de ambulatorización y dos indicadores de calidad interna. El único indicador que está por debajo de lo propuesto es el de anulaciones evitables, aunque el número global de anulaciones está por debajo del límite asignado.

**CONCLUSIONES:** La metodología Hoshin es una estrategia de gestión eficaz. En nuestra AQ ha resultado positiva, en la mayoría de indicadores propuestos, con valores por encima de los propuestos a su inicio, con mejoría continua, a excepción de algún caso aislado, que se subsana con las medidas correctoras. los negativos, se encuentran en una progresiva curva ascendente de su resolución.