

GESTIÓN POR PROCESOS EN HEMODIÁLISIS

En la actualidad, la organización de los centros de hemodiálisis, no escapa a la tendencia de las demás áreas de la salud, en cuanto a ofrecer un servicio que apuesta cada vez más al logro de la **Satisfacción del Paciente**, con el compromiso de alcanzar altos estándares de **Calidad Asistencial**, y con una clara orientación a la **Mejora Continua**.

Para alcanzar estos objetivos es necesario gestionar las actividades y recursos (a través de los protocolos y procedimientos existentes) con la finalidad de lograr la consecución de los mismos, lo que a su vez pone de manifiesto la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Sistema de Gestión.

En este sentido el CGCAN sugiere implementar en los Centros de Hemodiálisis un Sistema de Gestión de la Calidad desde una perspectiva de visión sistémica cuyo “enfoque basado en procesos” nos permita alcanzar resultados más eficaces y eficientes.

El objetivo principal de esta metodología de gestión es la mejora continua, con el fin de poder ofrecer el mejor servicio posible a todos sus pacientes, a la vez que disponer de una herramienta interna de formación e información con la participación de todo el personal de la institución.

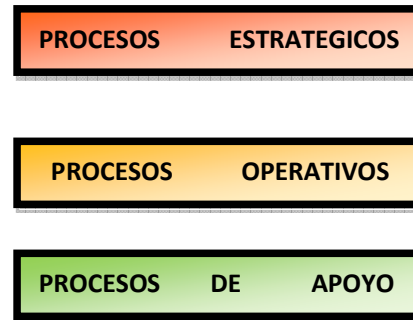
A modo de ejemplo y en términos generales, los pasos a seguir pueden ser:

- Definir la MISION y VISION del Centro de Hemodiálisis
- Elaborar el MAPA DE PROCESOS

MISION	VISION
Nuestro CENTRO DE HEMODIÁLISIS es una organización cuya razón de ser es ofrecer a sus pacientes un servicio de tratamiento de hemodiálisis, con los máximos niveles de calidad, buscando en todo momento la forma de satisfacer las necesidades reales y potenciales de éstos.	Nuestro CENTRO DE HEMODIÁLISIS sitúa su visión de futuro en alcanzar una posición de liderazgo en el sector al que pertenece, potenciando su presencia a todos los niveles y constituyéndose como una organización que incorpora los valores de una empresa moderna que gestiona sus recursos con eficacia y eficiencia

Para construir el Mapa de Procesos, se pueden clasificar los macroprocesos del CENTRO DE HEMODIÁLISIS en tres grandes bloques: *estratégicos*, *operativos* y *de soporte*.

Dichos procesos se definen de la forma siguiente:



Los **procesos estratégicos** son aquellos que están en relación muy directa con la misión / visión, proporcionan directrices a todos los demás procesos, y son desarrollados por personas de alto nivel en la empresa.

Los **procesos operativos** engloban muchas funciones, tiene impacto en el paciente creando valor para éste, están relacionados con los objetivos de la empresa y desarrollan las capacidades de ésta.

Los **procesos de soporte** dan apoyo a los procesos operativos, normalmente están dentro de una función y sus clientes son internos.

Bibliografía : Enrique José Gutiérrez Guillén (Responsable de Calidad). Centro de Hemodiálisis Aljarafe Ctra. Extramuros s/n. San Juan de Aznalfarache. Sevilla. C. P.41920.

