

Baròmetre d'opinió

Els Associats Col.laboradors i la Innovació Transformacional

Empresa: PDCA Operations S.L.

Persona de referència: Alex Farré Capdevila

Àmbit sectorial: Consultoria Operations Healthcare

Tipus d'innovació segons aportació de valor:

Eficiència en l'assignació de recursos assistencials segons necessitats de demanda:

Creació d'una eina de gestió que permet transformar previsions incertes de necessitats a recursos humans i materials necessaris.

D'aplicació a consultes (volum de visites), intervencions (nº de quiròfans), urgències (dotació assistencial), planta (nº de llits)

Experiència COVID-19:

- Experiència d'innovació: descripció + on s'ha aplicat + anàlisi preliminar de resultats + valor de replicabilitat i permanència de futur
- Acció de compromís social

Experiència en la recuperació de l'activitat:

Consultes externes: realització d'una eina de càlcul, que a partir de les noves restriccions i característiques del servei, permet calcular l'òptim de visites presencials i telefòniques

Restriccions:

- Minimització de pacients en sales d'espera
- Possibilitat de realització de visita telefònica atenent a tipus de visita
- Citació esglaonada en funció del nombre de consultes
- Aplicació de marges de seguretat en arribada anticipada / retardada de pacient
- Aplicació de marges de seguretat amb visita allargada
- % de saturació esperada

PARÀMETROS			RESULTADOS	CÁLCULOS
Tasa de llegada	2	p/hora		Despacho
Tasa de servicio	4	p/hora	% Huecos telefónicos mayores 8 mins	Paciente
T entre llegadas	30	minutos	68%	Tiempo entre llegadas (aleatorio)
T de servicio	15	minutos	Tiempo ocioso medio (mins)	Momento de la llegada
Desviación en la llegada (adelanto)	5	minutos	10,9	Momento de inicio del servicio
Desviación en el servicio	7	minutos	% Tiempo ocioso	Tiempo de espera
Horas de turno (x)	5		40%	Tiempo de servicio (aleatorio)
Pacientes en "x" horas	10		Max Pacientes + Acompañantes en Sala	Tiempo de finalización
Número de consultorios	11		4	Tiempo en el sistema
Con acompañante	25%		Pacientes en la sala de espera	Tiempo ocioso

Aplicació a les consultes externes a l'**Hospital Universitari General de Catalunya** (Grupo Quirónsalud) dotat de 30 especialitats i 12 sales d'espera

Capacitat de realització del 120% d'activitat pre-COVID combinant visita presencial i telefònica

- Juny: es realitza el 100% de l'activitat respecte juny 2019
- Setembre: es realitza 110% de l'activitat respecte setembre 2019 (41.951v)

Limitacions pera la innovació transformacional:

Com a qualsevol eina de gestió, cal tenir definits determinats paràmetres per a la validesa de la eina:

- Fiabilitat de les previsions de volum d'activitat.
- Capacitat per calcular temps estàndard d'activitat.
- Coneixements de factors de productivitat, absentisme
- Capacitat de calcular costos associats, cost unitari recurs.
- Tipologia i quantitat de visites presencials que poden ser telefòniques.

Resistència al canvi en la implantació de la metodologia de revisió i millora que afecta a diferents serveis

Estandardització de l'activitat i forma de planificació.

Oportunitats per a la innovació transformacional:

La oportunitat recau en:

- Afegir noves millores de procés i poder traduir a un increment de la quantitat i qualitat assistencial.
 - Teleassistència
 - Interconsulta
 - Derivació amb primària
- Definir criteris de la consulta presencial o telefònica per a minimitzar dependència del professional assistencial.
- Establir rutines de seguiment, per tal d'ajustar paràmetres i extreure accions de millora i motivar a la organització en la millora continua.
- Pla eficient de recuperació de l'activitat
- Fer mes i millor amb els mateixos recursos.

Propostes d'acció sistèmica:

Implantar l'eina / sistema de gestió en diferents centres assistencials de forma que:

- Es defineixin criteris de visita telefònica / presencial
- Es defineixin els paràmetres de gestió operativa
- Es generin els escenaris de demanda en funció de les llistes d'espera i dades històriques d'activitat
- Es tradueixi a un volum d'activitat objectiu òptim i posada al dia de l'activitat
- S'estableixin els recursos necessaris atenent a l'activitat estimada
- S'identifiquin els indicadors operatius que avaluin la eficiència en la gestió:
 - Primeres / successives
 - % de derivacions
 - % d'alta per centre
- Serveixi per a identificar noves accions de millora
- S'implanti una dinàmica de millora continua de l'activitat

Gràcies

Barcelona, juny 2020

