

GESTION INTEGRAL DE UN SERVICIO DE REHABILITACIÓN

HOSPITAL DE TITULARIDAD PRIVADA

USP SAN JAIME. TORREVIEJA

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

HOSPITAL USP SAN JAIME

PROCEDENCIA DEL PACIENTE:

- Privado
- Compañía aseguradora nacional
- Compañía aseguradora internacional
- Mutua aseguradora deportiva-federativa
- Mutualidad laboral
- Compañía aseguradora de tráfico

CARACTERISTICAS DEL HOSPITAL

- Nº de camas:
- Servicios diagnósticos
- Urgencias
- UCI: boxes
- Cirugía
- Oncología
- Rehabilitación
- Traducción

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

SERVICIO DE REHABILITACIÓN USP SAN JAIME

MEDICOS: 2 CONTRATADOS, 1 EXTERNO
TPO CONSULTA: 20 MINUTOS
DEMORA DE CITACIÓN: 1 SEMANA (MÁX)

FISIOTERAPEUTAS: 6 (+1).
RATIO 3:1
DEMORA EN TTO: 1 SEMANA (MAX)

AUXILIARES DE CLÍNICA: 5

AUXILIARES ADMINISTRATIVOS: 2

ASOCIADOS:

- TERAPEUTA OCUPACIONAL (N-RHB)
- LOGOPEDA (N-RHB)
- NEUROPSICÓLOGA (N-RHB)
- ENFERMERA GESTORA DE CASOS (U DE COLUMNA)

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

CONCEPTOS

COMPETENCIA (SANITARIA): LIBERTAD DE OFRECER Y ELEGIR BIENES Y SERVICIOS SANITARIOS SITUADOS EN LA OFERTA, DONDE HAY UNA PLURALIDAD DE OFERENTES Y DE DEMANDANTES

- ESPECIALIZACION
- TRATO INDIVIDUALIZADO
- AGILIDAD EN PROCESOS
- DISPONIBILIDAD EN RECURSOS
- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
- EL EFECTO MARKETING: "CASTILLOS EN EL AIRE"
- CONDUCTAS APRENDIDAS: "EL MEDICO DE PAGA"

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

CONCEPTOS

CALIDAD: CONJUNTO DE CARACTERÍSTICAS INHERENTES DE UN PRODUCTO, SISTEMA O PROCESO PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS

- ES UNO DE LOS POCOS FACTORES DE SUPERVIVENCIA DE UNA ORGANIZACIÓN A LARGO PLAZO
- CALIDAD EN EL PRODUCTO-RESULTADO
- CALIDAD EN EL PROCESO-SISTEMA-COMUNICACIÓN
- CALIDAD EN LA PERCEPCIÓN-EXPECTATIVAS

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

CONCEPTOS

VIABILIDAD ECONOMICA: SITUACIÓN DE EQUILIBRIO ENTRE COSTES DE UN PROCESO Y LOS INGRESOS DIRECTOS (E INDIRECTOS) QUE PRODUCE

- VALORACIÓN DE CLIENTE POTENCIAL-POBLACION DIANA: NECESIDADES, EXPECTATIVAS, ACCESIBILIDAD, COBERTURAS, ETC
- DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROVEEDORES: diagrama de Pareto o regla del 80-20
- ESPECIALIZACIÓN DE LA OFERTA: NICHOS DE NEGOCIO
- MODELO CANTIDAD VS CALIDAD
- COMUNICACIÓN Y MARKETING

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

AREAS ESPECIALES: UNIDADES MULTIDISCIPLINARES

UNIDAD DE SUELO PELVICO : GINECOLOGÍA, UROLOGÍA, RHB

UNIDAD DE EQUILIBRIO: ORL, RHB

UNIDAD DE COLUMNA: NCG, TRAUMATOLOGÍA, ANESTESIA, RHB

UNIDAD DE NEUROREHABILITACIÓN: NEUROLOGÍA, PSICOLOGÍA CLÍNICA, NEUROPSICOLOGÍA, TERAPIA OCUPACIONAL, FISIOTERAPIA, LOGOPEDIA

PLATAFORMA DE OSTEOPOROSIS: GINECOLOGÍA, REUMATOLOGÍA, TRAUMATOLOGÍA, MEDICINA NUCLEAR, RHB

OTRAS: DEPORTE, RESPIRATORIO, PEDIATRÍA, UCI

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

AREAS ESPECIALES: ACCIDENTES DE TRÁFICO

• NICHOS DE NEGOCIO: DESATENCIÓN POR CÍAS ASEGURADORAS, FALTA DE OBLIGACIÓN LEGAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO; INCAPACIDAD DE COBERTURA DE CALIDAD POR SERVICIO PÚBLICO

• GESTION POR EMPRESA EXTERNA (3)

• GESTION DIRECTA POR USP SJ DESDE HACE 14 MESES.

SISTEMA CAS-TIREA : CONVENIO MULTIASEGURADORA

• MÓDULO RAQUIS: FORFAIT + EXTRAS

• NO MÓDULO: FACTURACIÓN SEGÚN PRESTACIÓN

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

AREAS ESPECIALES: ACCIDENTES DE TRÁFICO

RESULTADOS:

- AUMENTO DE Nº DE PACIENTES EN UN 16%
- MANTENIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL: 82%
- MEJORA EN EL CONTROL DE LOS PROCESOS
- AUMENTO DE LA EFICIENCIA: REDUCCIÓN DE COSTES SIN MERMA EN RESULTADOS CLÍNICOS NI PERCEPCIÓN DEL PACIENTE
- SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES ALTA
- REEVALUACIÓN CONTINUA DE PROCESOS Y SISTEMAS: POSIBILIDADES DE MEJORA

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

VENTAJAS DEL MODELO

- RAPIDEZ Y OPERATIVIDAD EN ATENCIÓN, GESTIÓN DE CASOS Y TOMA DE DECISIONES
- VISIÓN TRANSVERSAL DEL PACIENTE: RELACIÓN INTERSERVICIOS Y UNIDADES MULTIDISCIPLINARES
- SUBESPECIALIZACIÓN.
- OFERTA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIA A SERVICIO PÚBLICO
- PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE FORMAR PARTE DE UN PROYECTO COMÚN
- FEED BACK PACIENTE-SISTEMA. CLIENTE EXIGENTE

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

INCONVENIENTES DEL MODELO

- DESARROLLO LIGADO A PRODUCTIVIDAD
- IMPORTANCIA DE MARKETING-COMUNICACIÓN
- FACTOR CAPTACIÓN DE CLIENTES NO EN MANOS DE FACILITADORES DEL SERVICIO: SANITARIOS
- FACTOR FIDELIZACIÓN NO EN MANOS ÚNICAMENTE DE SANITARIOS
- LIMITACIÓN/SESGO DE PATOLOGÍAS
- VULNERABILIDAD DEL PROYECTO SEGÚN SITUACIÓN ECONÓMICA GLOBAL

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

CONCLUSIONES

SISTEMAS SANITARIOS DE GESTIÓN **COMPATIBLES**

OBJETIVO DE **CALIDAD** COMÚN

FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVO COMÚN: **EL PACIENTE**

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche

CONCLUSIONES

TRABAJO EN EQUIPO

“sistema de trabajo cuya principal virtud es la posibilidad de echarle la culpa a otro”

Diego Capusotto

XXI Congr SVMEFR. Marzo 2012 - Elche