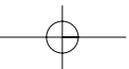
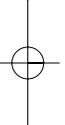
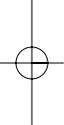


**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

Sesión 4:

**Desarrollo de la Gestión por procesos  
en el Ayuntamiento de Getxo**

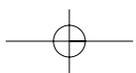
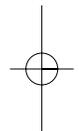
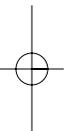
**Ponentes:** Antonio Ruiz Lasanta  
Jesús Galván Romo  
Jesús Álvarez Ojeda  
Enrique Sacanell Berruenco



**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

## **GESTION POR PROCESOS EN EL SERVICIO RIOJANO DE SALUD (SERIS)**

**44. PONENCIA:      Jesús Álvarez Ojeda  
                                 Servicio Riojano de Salud (SERIS)**



## MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

### Introducción.

El nuevo modelo sanitario de La Rioja ha requerido la reorganización del Servicio Riojano de Salud (SERIS) buscando dar una respuesta a la sociedad que implique un mayor nivel de Calidad Asistencial, así como impulsar la modernización de las condiciones de trabajo de los profesionales y el máximo aprovechamiento de los recursos económicos disponibles.

El SERIS, es el organismo autónomo del sistema de salud de La Rioja principal proveedor de servicios sanitarios públicos de la Comunidad, su misión es elevar el nivel de salud de la población y de sus usuarios satisfaciendo sus necesidades sanitarias a través de la prestación de servicios para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados a las personas aplicando criterios de equidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad y calidad.

- Para conseguirlo asumimos:
  - El ciudadano es el eje principal sobre el que orientamos la actuación considerando su satisfacción como nuestro objetivo básico.
  - Los trabajadores son los artífices de esta tarea, orientando nuestra gestión a disponer de personas altamente competentes integradas y satisfechas.
  - La innovación y la mejora continua son la herramienta clave para la optimización de nuestros servicios y nuestro funcionamiento.
  - La coordinación y la integración de los diferentes unidades/centros/dispositivos del sistema es un requisito fundamental para la calidad y la efectividad de nuestros servicios.
  - El impacto en nuestra comunidad se basa en la sostenibilidad social y medioambiental.
- Además forma parte de nuestra misión la contribución a la docencia en el ámbito sanitario

La **visión** del SERIS es “resolver en salud”

- Por lo que:
  - Aspira a ser un servicio sanitario excelente por la calidad de sus servicios, su organización y su funcionamiento, capaz de resolver las necesidades sanitarias de los ciudadanos.
  - A ser percibido como tal por sus usuarios y trabajadores.
  - Ser referente en nuestros niveles de tecnología, equipamiento e infraestructura en el ámbito sanitario.

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE****Objetivos:**

Adaptar las necesidades asistenciales y las formas de trabajo a la nueva realidad de un sistema sanitario propio a través de la remodelación de las estructuras organizativas del sistema riojano de salud. Esta iniciativa persigue propiciar una comunicación más fluida y una coordinación más eficaz que redunde en beneficio de los pacientes y favorezca las formas de trabajo de los profesionales.

**Metodología:**

- Nuevo organigrama del Servicio Riojano de Salud: DECRETO 7/2005 de 16 de Febrero, por el que se establece la Estructura Orgánica y funciones de la Gerencia del Servicio Riojano de Salud

- Artículo 3. Órganos de Dirección:

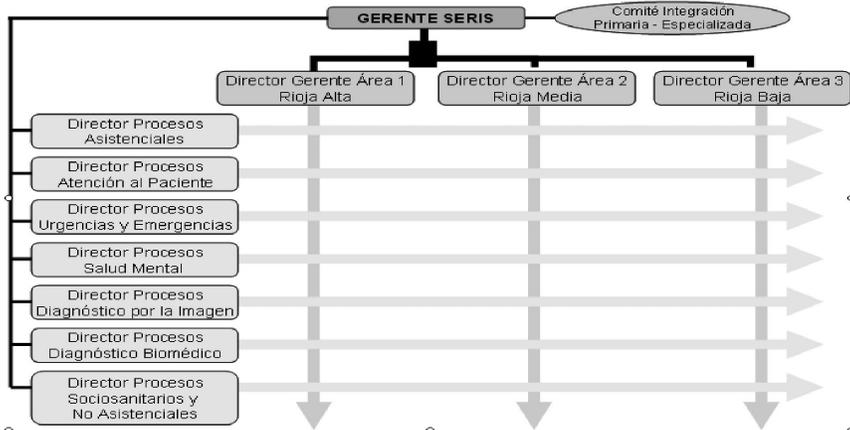
Bajo la dirección del Gerente, la Gerencia del Servicio Riojano de Salud desarrollará las funciones que legal o reglamentariamente le correspondan a través de los siguientes órganos de dirección:

1. Dirección de Desarrollo y Sistemas Informáticos.
2. Direcciones de Procesos, con el número y denominación que seguidamente se determina:
  - a) Dirección de Procesos Asistenciales.
  - b) Dirección de Procesos de Urgencias y Emergencias.
  - c) Dirección de Procesos de Diagnóstico por la imagen.
  - d) Dirección de Procesos de Diagnóstico Biomédico.
  - e) Dirección de Procesos de Salud Mental
  - f) Dirección de Procesos Sociosanitarios y de apoyo
  - g) Dirección de Procesos de Información y atención al usuario

- Artículo 4. Otros órganos con dependencia funcional.

1. Dependen funcionalmente del Gerente del Servicio Riojano de Salud los Directores Gerentes de las diferentes Áreas de Salud en que se divide territorialmente la Comunidad Autónoma de La Rioja. En estas Áreas quedaran integrados los distintos niveles asistenciales.

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**



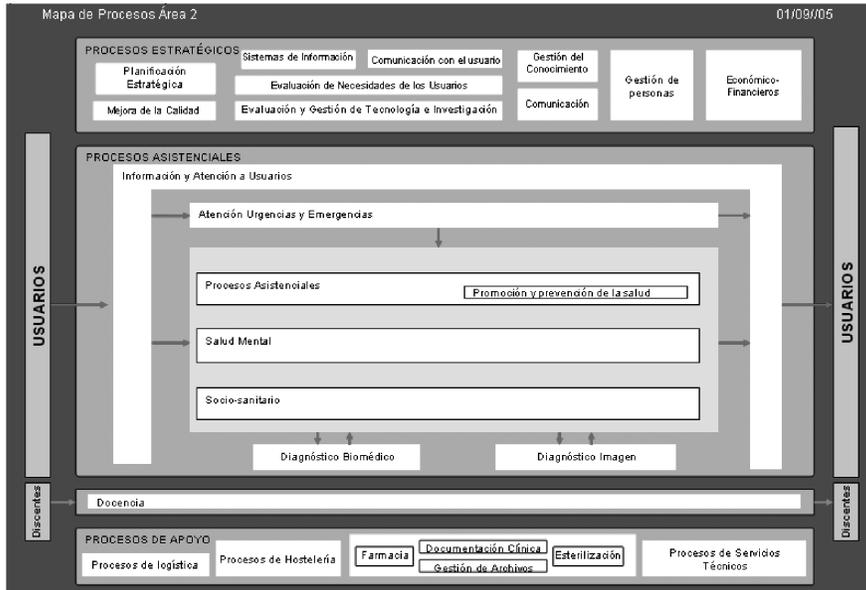
- Creación del Comité de Integración cuyo objetivo es coordinar, dinamizar y facilitar el funcionamiento de la organización controlando, proponiendo y asesorando y sirviendo de nexo de comunicación y representación de los trabajadores del sistema.
- Implantación de la gestión por procesos. En estos momentos todas las Áreas y Direcciones tienen elaborada su misión, visión, valores y mapas de procesos

Misión y Visión de la Dirección de Procesos Asistenciales:

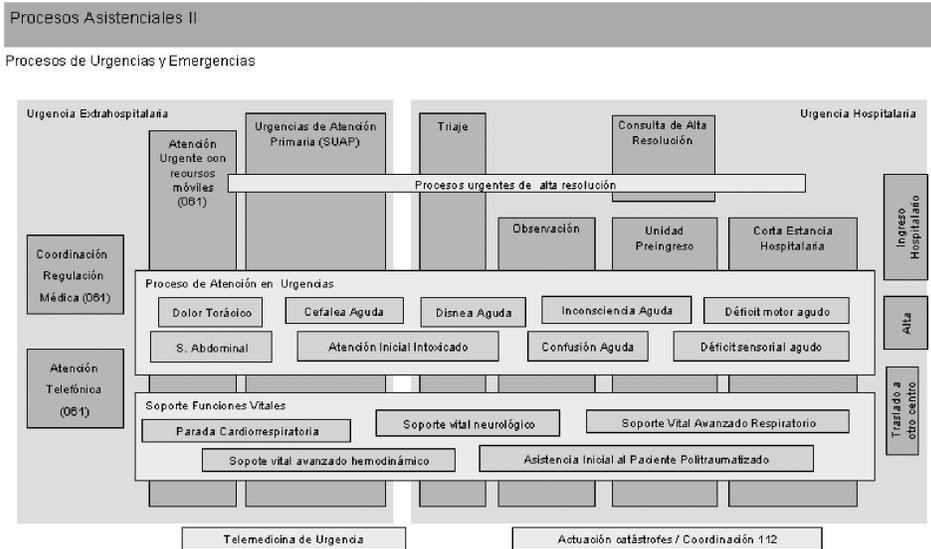
Misión
<p>EL Área 2 de la Rioja Media comprende las zonas de salud de Murillo, San Román, Alberite, Torrecilla, Navarrete y Logroño: Rodríguez Paterna, Joaquín Elizalde, Espartero, Labradores, Gonzalo de Berceo, Siete Infantes y Cascajos. Como parte del Servicio Riojano de Salud (SERIS), tiene como misión elevar el nivel de salud de la población de referencia y de sus usuarios satisfaciendo sus necesidades sanitarias a través de la prestación de servicios para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados a las personas aplicando criterios de equidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad y calidad.</p> <p>Para conseguirlo asumimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El ciudadano es el eje principal sobre el que orientamos la actuación considerando su satisfacción como nuestro objetivo básico.</li> <li>✓ Los trabajadores son los artífices de esta tarea, orientando nuestra gestión a disponer de personas altamente competentes integradas y satisfechas.</li> <li>✓ La innovación y la mejora continua son la herramienta clave para la optimización de nuestros servicios y nuestro funcionamiento.</li> <li>✓ Ser Área de referencia para el conjunto del SERIS en servicios sanitarios y no sanitarios especiales, por lo que nuestra contribución a la coordinación y la integración de los diferentes unidades/centros/dispositivos del sistema es un requisito fundamental para la calidad y la efectividad de nuestros servicios.</li> <li>✓ El impacto en nuestra comunidad se basa en la sostenibilidad social y medioambiental.</li> </ul> <p>Además forma parte de nuestra misión la contribución a la docencia en el ámbito sanitario.</p>

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

### Misión Área2



### Mapa de Procesos Área 2 (Macroprocesos)



# MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

## Procesos Asistenciales III

### Procesos Asistenciales

Consulta AP	Consulta Especialista	Hospitalización	Rehabilitación	Urgencias	Bloque quirúrgico	Hospital de día	Críticos	Hospitalización a Domicilio
<b>Procesos Asistenciales Médico Quirúrgicos</b>								
EPOC	Dolor Torácico	Insuficiencia Cardíaca	Insuficiencia Renal	Prótesis Articulares				
Diabetes	ACV	Arritmias cardíacas	Hernia Inguinal	Infección respiratoria				
Cataratas	Gastroenteritis	Cardiopatía Isquémica	C. Colorectal	Lumbalgia				
Cuidados Paliativos	Cáncer de piel	Cáncer de Próstata	Cefalea	Tuberculosis				
TEP	Asma	Anemia	Enfermedad Inflamatoria Intestinal	Insuf. Venosa crónica				
VIH/SIDA	HTA	Pancreatitis	Déficit Agudeza Visual	Síndrome Febril Adulto				
Colecistitis-colelitiasis	Epilepsia	Distonía	Hepatitis	Litiasis Urinaria	Fractura cadera	Apendicitis		
Arteriopatía periférica	Infecciones Urinarias	C. de Pulmón	Úlcera Péptica	Politrauma				
<b>Procesos Asistenciales Obstétrico Ginecológicos</b>								
C. de Cerebro y útero	Atención Climaterio y Menopausia	Embarazo-Parto-Puerperio						
C. mama	Tumores Benignos de útero	C. Ovario	Anexitis					
<b>Procesos Asistenciales Pediátricos</b>								
Seguimiento niño sano	Metabopatías	Trastornos Neurológicos Infantiles		Síndrome Febril Infantil				
Asma Infantil	Amigdalitis	Otitis	Convulsión Febril	Meningitis				

## Procesos Asistenciales IV

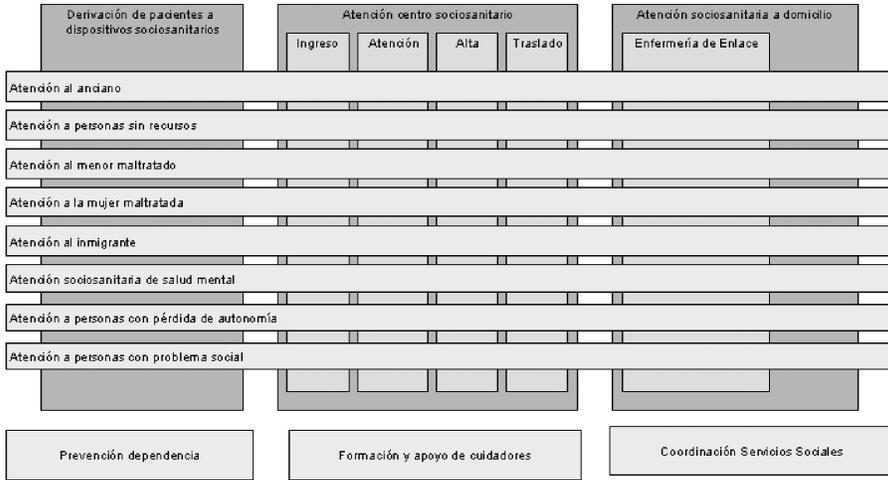
### Procesos de Salud Mental

Urgencia Salud Mental	Consulta de Salud Mental	Hospitalización de agudos Salud Mental	Asistencia a la cronicidad		Coordinación Servicios Sociales
			Hospitalización de media estancia y rehabilitación psicosocial	Larga estancia y unidad residencial	
<b>Procesos Psiquiatría Menor</b>					
Reacciones de duelo o pérdida					
Trastornos depresivos leves- moderados					
Trastornos adaptativos					
Trastornos ansiedad					
Distimia					
<b>Atención a la infancia y adolescencia</b>					
<b>Procesos Psiquiatría Mayor</b>					
Trastornos de personalidad					
Trastornos psicóticos					
Trastornos de la conducta alimentaria					
Esquizofrenia					
Depresión mayor					
Trastornos bipolares					
<b>Toxicomanías</b>					
Opiáceos					
Cocaína y psicoestimulantes					
Alcohol					

## MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

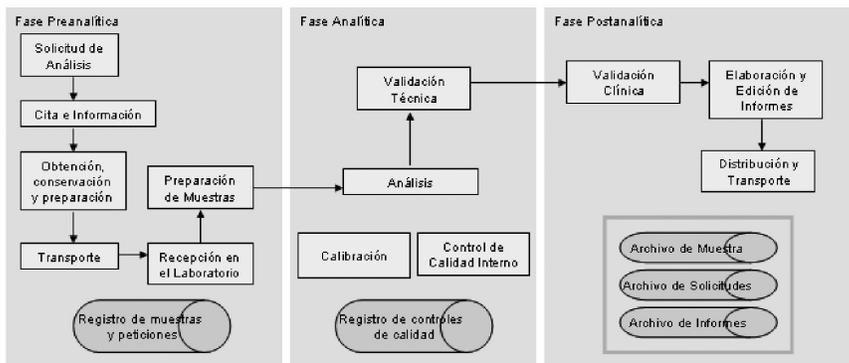
### Procesos Asistenciales V

#### Procesos Sociosanitarios



### Procesos Asistenciales VI

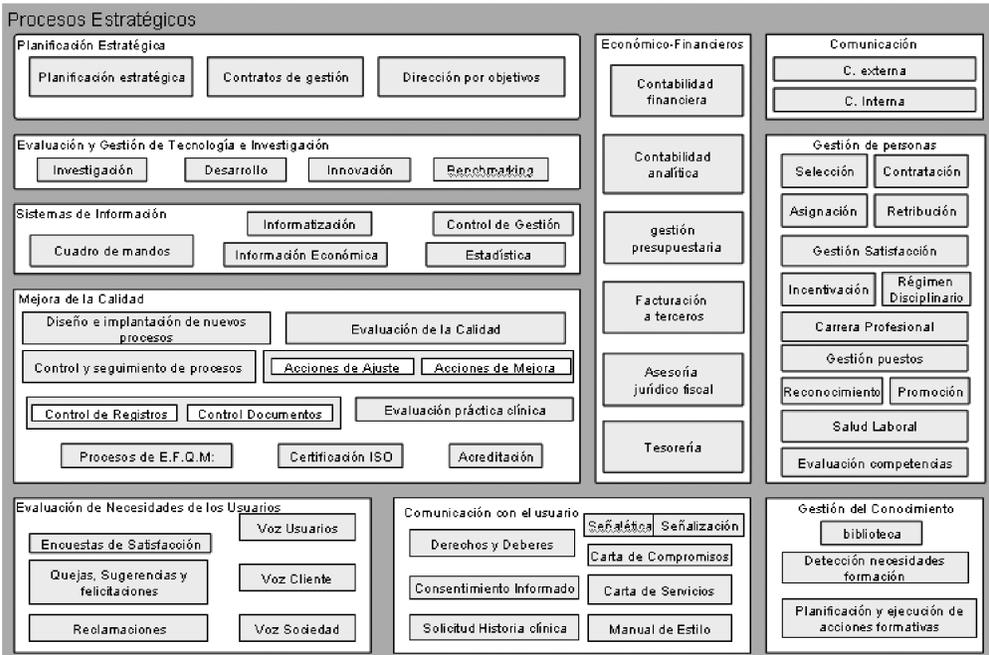
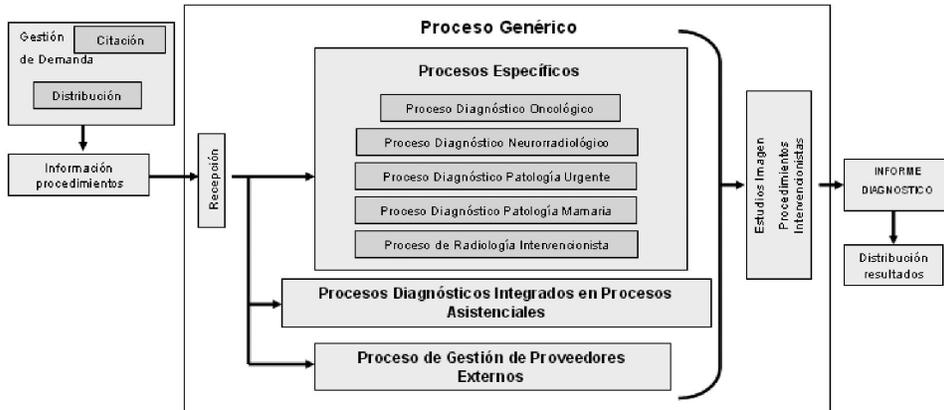
#### Procesos de Diagnóstico Biomédico



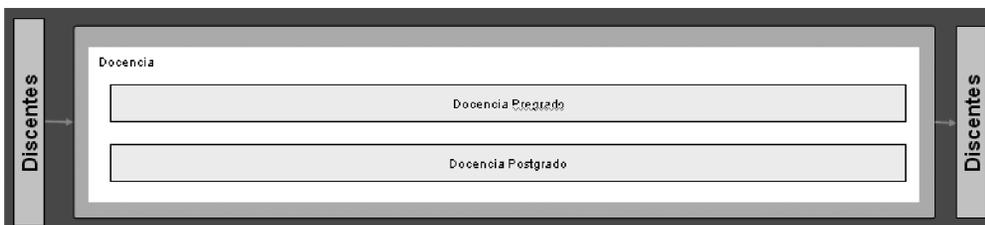
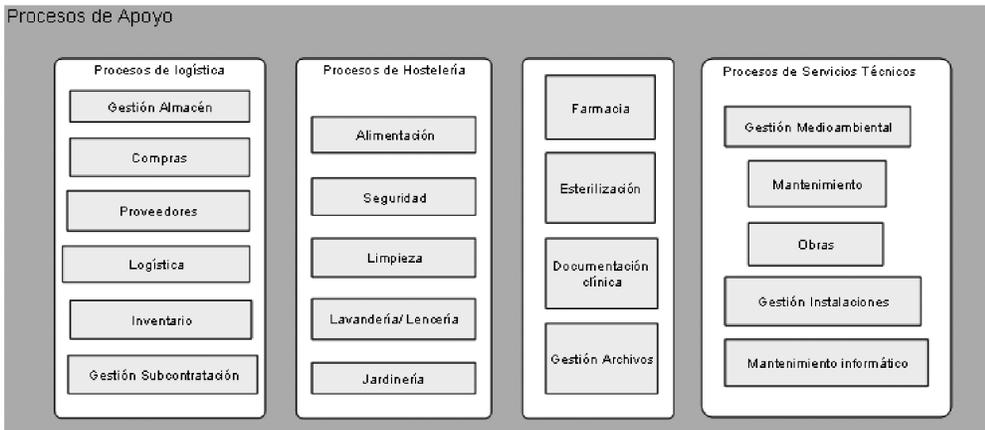
**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

**Procesos Asistenciales VII**

Proceso de Diagnóstico por la Imagen



**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**



- Existen equipos de proceso trabajando en cada una de las direcciones de procesos y gerencias. Está previsto que antes de finalizar este años se hayan diseñado e implantado 21 procesos que abarcan todas las áreas e implican a diferentes grupos profesionales

<p><b>Información y Atención al Usuario:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>RECLAMACIONES</li> <li>QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</li> <li>CITACIÓN PRIMARIA</li> <li>CITACIÓN ESPECIALIZADA</li> <li>HISTORIA CLÍNICA</li> <li>RECETAS</li> <li>ELECCIÓN DE MÉDICO</li> <li>TARJETA SANITARIA</li> <li>INFORMACIÓN AL USUARIO: PRESENCIAL/TELEFÓNICA Y DOCUMENTAL</li> <li>MANUAL DE ESTILO</li> <li>VESTUARIO E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL</li> </ol> <p><b>Sociosanitarios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>DERIVACIÓN DE PACIENTES A DISPOSITIVO SOCIOSANITARIO</li> </ol> <p><b>Diagnóstico Biomédico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PROCESO PREANALÍTICO</li> </ol>	<p><b>Asistenciales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>INSUFICIENCIA CARDIACA</li> <li>CÁNCER DE CÉRVIX</li> </ol> <p><b>Diagnóstico por la Imagen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>CÁNCER DE MAMA</li> </ol> <p><b>Urgencias y Emergencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>TRIAJE</li> </ol> <p><b>Salud Mental:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PSIQUIATRÍA MENOR</li> </ol> <p><b>Área 2:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>COMPRAS</li> <li>INVENTARIO</li> </ol> <p><b>Área 3:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>GESTION DE LA DEMANDA ASISTENCIAL</li> </ol>
---	---

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

### **Conclusiones**

- Todos los procesos se interrelacionan entre sí en cada una de las áreas sanitarias de La Rioja buscando una atención más cercana a los usuarios, respondiendo a sus necesidades y expectativas, y centrándose en el proceso de cada paciente integrando en el mismo los servicios de atención primaria y especializada, sin parcelarlo en función de servicios, unidades o nivel asistencial.
- Se crea un modelo de trabajo más homogéneo y unos procesos con implantación en toda la comunidad autónoma que son evaluados y mejorados permanentemente.
- Se da cohesión al sistema y se potencia la participación en el mismo de los profesionales

