



1.- INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL PROYECTO.

El presente proyecto consiste en un trabajo real que se está llevando a cabo en el Complejo Hospitalario de Toledo (en adelante CHT), y en el que su autor es responsable de su coordinación, pero en el que intervienen de forma efectiva otras personas, por su propia naturaleza, alcance y repercusión en la organización. La necesidad de implicación de otras personas como líderes estratégicos y organizativos ha hecho que el trabajo en equipo en cada una de sus fases esté siendo esencial.

La Dirección del CHT, está plenamente convencida de que existe una posibilidad de cambio y mejora de la organización actual, y en concreto en el Área de Gestión, que puede influir e impulsar decisivamente la calidad asistencial en todos los niveles en el Complejo Hospitalario de Toledo.

Después del análisis de la situación actual, ha considerado que la formula ofrece más garantías para realizarlo es la Gestión por Procesos de las actividades no asistenciales, teniendo presente entre otras razones:

1. La **gestión por procesos** implica “reordenar los flujos de trabajo de forma que aporten valor añadido dirigido a aumentar la satisfacción del cliente y a facilitar las tareas de los profesionales”.
2. La **gestión por procesos** contribuirá de forma decisiva a que el Complejo Hospitalario de Toledo. actúe de manera más efectiva y eficiente, permitiendo gestionar sus flujos clave de actividad de manera uniforme y sistemática, obteniendo información actualizada y estratégica para la toma de decisiones.
3. Considerando las pautas estratégicas elaboradas en el **Plan de Calidad del Servicio de Salud de Castilla La Mancha**, las cuales plantean aplicar la técnica de “**la gestión por procesos**” para mejora las actividades no asistenciales que se realizan en la organización. Esta técnica que se había implantado en algunas actividades asistenciales, va a resultar innovadora para todo el área de gestión.

Por tanto, es el objeto del presente proyecto:

El diseño y elaboración de las bases para un sistema de gestión por procesos de las áreas no asistenciales del Complejo Hospitalario de Toledo.

Forma parte del proyecto:

- El desarrollo de las Fichas de Proceso.



-
- La definición de la documentación mínima necesaria para poner en funcionamiento dicho proceso.
 - Establecer las pautas necesarias y guiar en la elaboración de la documentación para conseguir una homogeneidad en todos los procesos.

No forma parte de este proyecto el diseño y la elaboración de toda la documentación.