



INDICE:

Páginas

TOMO 1

θ **IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO.**

1.- INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL PROYECTO.....	6
2.- RESUMEN Y ESTRUCTURA DEL PROYECTO.....	8

θ **ENTORNO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN: MARCO INSTITUCIONAL Y ORGANIZATIVO SANITARIO.**

3.- EL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL.....	9
4.- MARCO TERRITORIAL DE REFERENCIA EN CASTILLA LA MANCHA.....	14

- 4.1.- Localización geográfica, superficie y perímetro.
- 4.2.- Distribución por zonas altimétricas y utilización del territorio.
- 4.3.- Clima.
- 4.4.- Distribución municipal.
- 4.5.- Población.
- 4.6.- Baja densidad poblacional.
- 4.7.- Marcadamente rural.
- 4.8.- Estructura de la población.
- 4.9.- Movimiento natural de la población.
- 4.10.- Migraciones.
- 4.11.- Áreas de salud.
- 4.12.- El área de salud de Toledo.

5.- EL COMPLEJO HOSPITALARIO DE TOLEDO Y SU ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....24

- 5.1.- Las medidas iniciales adoptadas han sido la base para la transformación organizativa.
- 5.2.- Incremento de las dotaciones de personal sanitario.
- 5.3.- Relanzamiento de las inversiones en tecnología.
- 5.4.- Reestructuración y consolidación de la infraestructura hospitalaria.
- 5.5.- Importantes cambios en la oferta de servicios e incremento de la cartera de servicios.
- 5.6.- Un enfoque estratégico organizativo dependiente de la misión y valores adoptados por el Complejo.



- 5.7.- Ley de Garantías en la Asistencia Sanitaria Especializada: una herramienta para la mejora de la atención y satisfacción de los ciudadanos.
- 5.8.- Composición del Complejo Hospitalario de Toledo.
- 5.9.- Cartera de Servicios.
- 5.10.- Otros Servicios.
- 5.11.- Servicios de referencia regional y estatal.
- 5.12.- Estructura física y equipamiento.
- 5.13.- Recursos Humanos.
- 5.14.- Estructura Organizativa.
- 5.15.- Una estructura organizativa de transición hacia el modelo propuesto: Direcciones Clínicas.
- 5.16.- La Dirección de Cuidados de Enfermería: punto de apoyo de los procesos de cambio.
- 5.17.- Una línea también imprescindible: El fortalecimiento de la estructura organizativa del Área de Gestión.
- 5.18.- El Área de Gestión.
- 5.19.- Áreas de responsabilidad y estructura básica de organización en el Área de gestión.
- 5.20.- Catálogo de servicios.

0 **INTRODUCCIÓN AL MODELO DE GESTIÓN SANITARIA.**

6.- LA MEDICINA BASADA EN LA EFICIENCIA.....42

7.- LA GESTIÓN TRADICIONAL DE HOSPITALES Y LA NUEVA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROPUESTA BASADA EN PROCESOS47

- 7.1.- La división de Gestión de los Hospitales.
- 7.2.- Modelo tradicional de gestión hospitalaria.
- 7.3.- La nueva gestión administrativa propuesta. La gestión por procesos.
- 7.4.- Razones que justifican la gestión de procesos.
- 7.5.- Diferencias entre la gestión tradicional y la gestión por procesos.
- 7.6.- ¿Qué es un proceso?
- 7.7.- La gestión de procesos en una organización con un sistema de gestión de calidad total.
- 7.8.- Gestión por procesos. Etapas.
 - 7.8.1.- Elaboración del mapa de procesos.
 - 7.8.2.- Identificación de los procesos clave y de los propietarios del proceso.
 - 7.8.3. Gestión sistemática de los procesos
- 7.9.- Cómo se describe y estabiliza un proceso.
 - 7.9.1.- Definición global de un proceso.



- 7.9.2.- Misión y objetivos del proceso.
- 7.9.3.- Actividades del proceso
- 7.9.4.- Evaluación del proceso.
- 7.10.- Cómo se mejora un proceso.
 - 7.10.1.- Mejora reactiva o mejora continua.
 - 7.10.2.- Mejora proactiva o drástica.
- 7.11.- Dificultades y ventajas de la gestión por procesos.

8.- LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MODELO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA78

- 8.1. Introducción.
 - 8.1.1.-El Plan de Calidad del SESCAM.
 - 8.1.2.- El Modelo EFQM de Excelencia.
- 8.2. Objetivos del Plan de Calidad 2005.
 - 8.2.1.- Criterio 1. Liderazgo.
 - 8.2.2.- Criterio 2. Política y Estrategia.
 - 8.2.3- Criterio 3. Personas.
 - 8.2.4.-Criterio 4. Alianzas y Recursos.
 - 8.2.5.- Criterio 5. Procesos.
 - 8.2.6.- Criterio 6. Resultados en los Clientes.
 - 8.2.7.- Criterio 7. Resultados en las Personas.
 - 8.2.8.- Criterio 8. Resultados en la Sociedad.
 - 8.2.9.- Criterio 9. Resultados Clave.
- 8.3. Monitorización de Indicadores 2005.

TOMO 2

DESARROLLO DEL PROYECTO.

9.- APLICACIÓN DEL NUEVO SISTEMA ADMINISTRATIVO AL COMPLEJO HOSPITALRIO DE TOLEDO.....99

- 9.1.- Objeto del Proyecto en el CHT.
- 9.2.- Fases del proyecto.
 - 9.2.1.- Convocatoria e inicio del Proyecto.
 - 9.2.2.- Implicación de las personas. El concepto de Liderazgo en la organización.
 - 9.2.2.1.- Definición de liderazgo.
 - 9.2.2.2.- Desarrollo de la misión, visión y valores del Hospital.
 - 9.2.2.3.- Los líderes aportan mejora continua.



9.2.2.4.- Implicación de los líderes, aliados y representantes de la sociedad.
9.2.2.5.- Motivación, apoyo y reconocimiento a las personas por parte de los líderes.

- 9.2.3.- Formación.
- 9.2.4.- definición de los procesos en el CHT.
- 9.2.5.- Análisis de los procesos.
- 9.2.6.- Documento clave. Elaboración de las fichas de proceso.
- 9.2.7.- Establecimiento de indicadores.
- 9.2.8.- Puesta en operación.
- 9.2.9.- Análisis y mejora.
- 9.2.10.- Resultado de la Gestión.
- 9.2.11.- Documentación de procesos y protocolos.
- 9.2.12.- Comunicación y divulgación en la organización.
- 9.2.13.- Gestión de incidencias. Calidad percibida.

10.- FICHAS DE PROCESOS.

10.1.- Ficha del proceso de gestión de compras.....	133
10.2.- Ficha del proceso de gestión de mantenimiento.....	153
10.3.- Ficha del proceso de gestión de cocina.....	163
10.4.- Ficha del proceso de gestión de lavandería y lencería.....	170
10.5.- Ficha del proceso de gestión de limpieza.....	176
10.6.- Ficha del proceso de gestión de formación continuada.....	184
10.7.- Ficha del proceso de gestión económica	
10.7.1.- Proceso de gestión de pagos.....	203
10.7.2.- Proceso de gestión de ingresos.....	216
10.8.- Ficha del proceso de gestión de seguridad.....	223
10.9.- Ficha de proceso de gestión de residuos.....	230
10.10.- Ficha de proceso de gestión de desinsectación/ desratización.....	238

11.- DOCUMENTACIÓN MÍNIMA NECESARIA PARA EL APOYO A LOS PROCESOS Y DIRECTRICES PARA SU ELABORACIÓN.....245

11.1.- Introducción	
11.2.- Documentación asociada al proceso de cocina.	
11.2.1.- Aspectos generales del sistema de control.....	250
11.2.2.- Plan de trazabilidad.....	259
11.2.3.- Plan de control de suministros.....	263
11.2.4.- Formatos de registro de cocina.....	267
11.3.- Documentación asociada al proceso de higiene.	
11.3.1.- Mapas de aplicación.....	277
11.3.2.- Formatos de registro del proceso de limpieza.....	287



11.4.- Documentación asociada al proceso de seguridad.	
11.4.1.- Protocolo mantenimiento bocas de incendio.....	285
11.4.2.- Especificaciones del servicio de seguridad.....	289
11.4.3.- Registro de mantenimiento bocas de incendios.....	302
11.5.- Documentación asociada al proceso de mantenimiento	
11.5.1.- Protocolo mantenimiento central térmica.....	307
11.5.2.- Protocolo mantenimiento instalaciones ACH y AFCH.....	314
11.5.3.- Formatos de registro de mantenimiento.....	323
11.6.- Documentación asociada al proceso de formación continuada.	
11.6.1.- Instrucción operativa para la elaboración de especificaciones de AFI.....	325
11.6.2.- Instrucción operativa de inspección de AFI.....	333
11.6.3.- Formatos de registro.....	340

ANEXO I.- EJEMPLO RESULTADO DE LA NUEVA GESTIÓN ESTABLECIDA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN CONTINUADA.....	343
---	------------

ANEXO II.- BIBLIOGRAFÍA	357
--------------------------------------	------------