

Si queréis **información completa de nuestro curso**, podéis verla **aquí**

http://www.gestioncentrosdentales.com/donnay/Landing/corpat_main/HTML/index.html

También podéis pasar por nuestro blog

www.gestioncentrosdentales.com

Principales características del curso:

- Metodología online
- Reuniones de seguimiento semanal-quincenal
- Plataforma de trabajo www.guiadelacalidadpt.com
- Precio por 10 meses de trabajo: **3.800€** (Iva incluido)
 - La parte conceptual, valorada en 950€ te **la puedes deducir** de tu crédito de formación.
 - Se paga en 4 plazos (El ultimo deducible de lo que pagas a la seguridad social)
- El curso lo hace toda la clínica



News 12

Cómo identificar todo lo que hacéis en la clínica
 Como lo agrupáis en lo que se denomina Procesos
 Cómo lo representamos en lo que denominamos Mapa de Procesos
 Cuáles son los factores importantes para que "triunfe" en la Clínica

En el curso analizaremos los siguientes procesos

Gestión de citas
 Laboratorios
 Gestión de almacén
Gestión de cobros. Presupuestos-facturación
 Redes sociales, imagen de la clínica

ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO
www.GuiadelaCalidad.com	Dr. Imanol Donnay	FEB 2013	www.clinicaDonnay.com

PROCESO FACTURACIÓN-COBRO

Uno de los procesos que mayoritariamente nos piden desarrollar, los asistentes al curso es el de **gestión de cobro**, por la importancia que tiene en los resultados clave e indirectamente en la **satisfacción de los pacientes**.

En primer lugar situarlo dentro del Macroproceso y os identificamos los principales grupos de actividades que hemos asociado a este proceso.

Metodología que hemos seguido para mejorar este proceso:

- Nos centramos en el diagrama de actividades que siguen los responsables de cada una de las tareas asociadas, identificando los principales problemas que surgen.
- Su tratamiento como ya hemos aprendido es a través de la herramienta árbol de problemas.
- Importante para luego poder valorar todas las actuaciones que vamos a hacer es:
 - Identificar el los indicadores asociados (incluidos puntos de control)
 - Tener clara la referencia del valor actual de esos indicadores, para ponernos objetivos
 - Asociar a cada línea de actuación propuesta desde el árbol de problemas su repercusión en la medición del indicador al final del período de control que nos pongamos

En las líneas de actuación propuestas por el equipo de mejora asociado a este proceso, se contempla la **utilización de tecnología de uso común**, como mejora del rendimiento del proceso.

Por último tener en cuenta cuales son las salidas de este proceso, no solo las que afectan a pacientes, sino que también hay otros procesos de la clínica que reciben "información" de éste.

Si lo necesitáis, **solicitarnos el proceso mejorado completo**, para que veáis cual ha sido el método completo que hemos seguido para estabilizar el proceso

Os enviaremos también una herramienta excel que utilizamos para controlar los indicadores.

[Utiliza este formulario](#)

ELABORADO www.GuiadelaCalidad.com	REVISADO Dr. Imanol Donnay	FECHA FEB 2013	APROBADO www.clinicaDonnay.com
---	--	--------------------------	--

RECORDAD LO QUE HICIMOS EN EL ANTERIOR POST

Procesos alternativa a tener todo controlado....

Sin entrar en una guerra de nomenclaturas, podríamos decir que un **proceso** es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.

Otra definición más simplista, sería decir que aplicar la organización dentro todas las actividades que realiza tu clínica, es una cuestión de **sentido común** dentro de una metodología concreta.

Vamos a verlo a través de distintos ejemplos de alguna actividad que realizas normalmente, para que entiendas el concepto y luego lo vemos en la actividad de la Clínica.

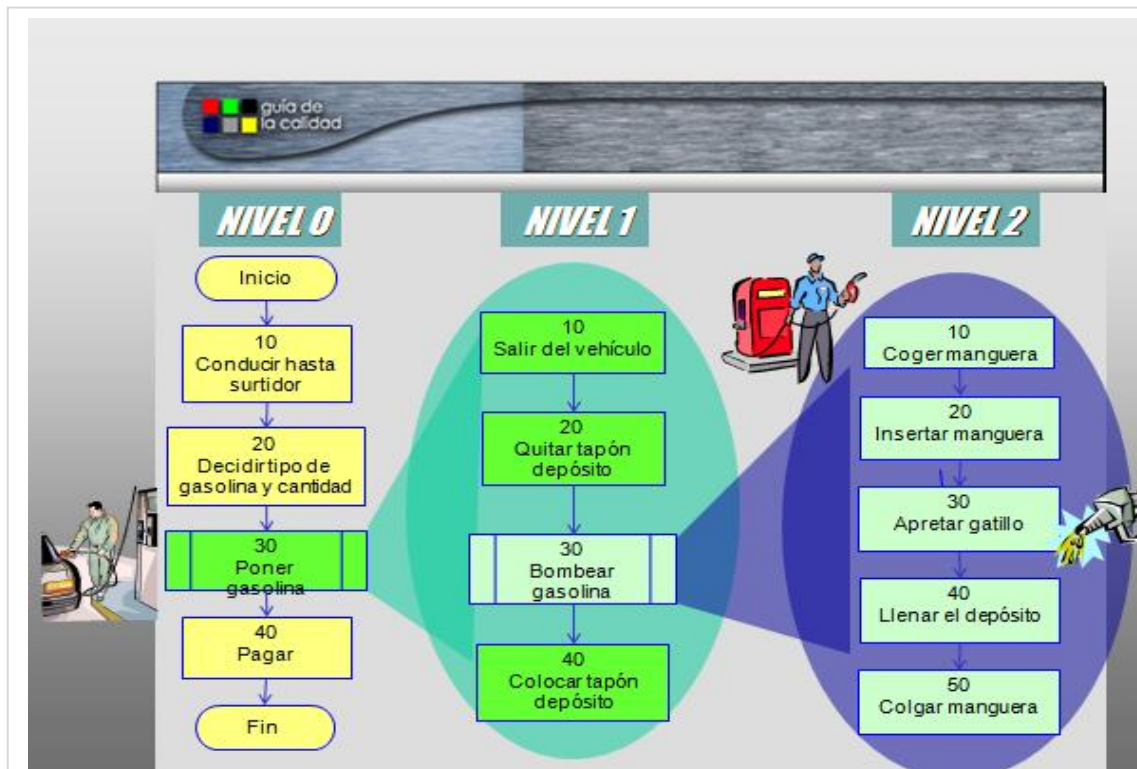
EJEMPLO 1

Imagina el proceso de **suministro de gasolina** en una estación de servicio

- Veis como hemos analizado un primer Nivel 0 que describe lo que tiene que hacer un usuario que va a repostar gasolina.
- Después de varios repostajes, nos damos cuenta que los clientes tienen problema al poner gasolina, para eso editamos el Nivel 1
- Y lo mismo pasa con el tema de bombear gasolina

Pues este es el **concepto de proceso**, que como os dais cuenta va "sufriendo" revisiones que en función de problemas surgidos, se va mejorando continuamente

Pero un proceso es más que simplemente la descripción de actividades que hace.



Gestionar: La clave del éxito

ELABORADO www.GuiadelaCalidad.com	REVISADO Dr. Imanol Donnay	FECHA FEB 2013	APROBADO www.clinicaDonnay.com
---	--------------------------------------	--------------------------	--

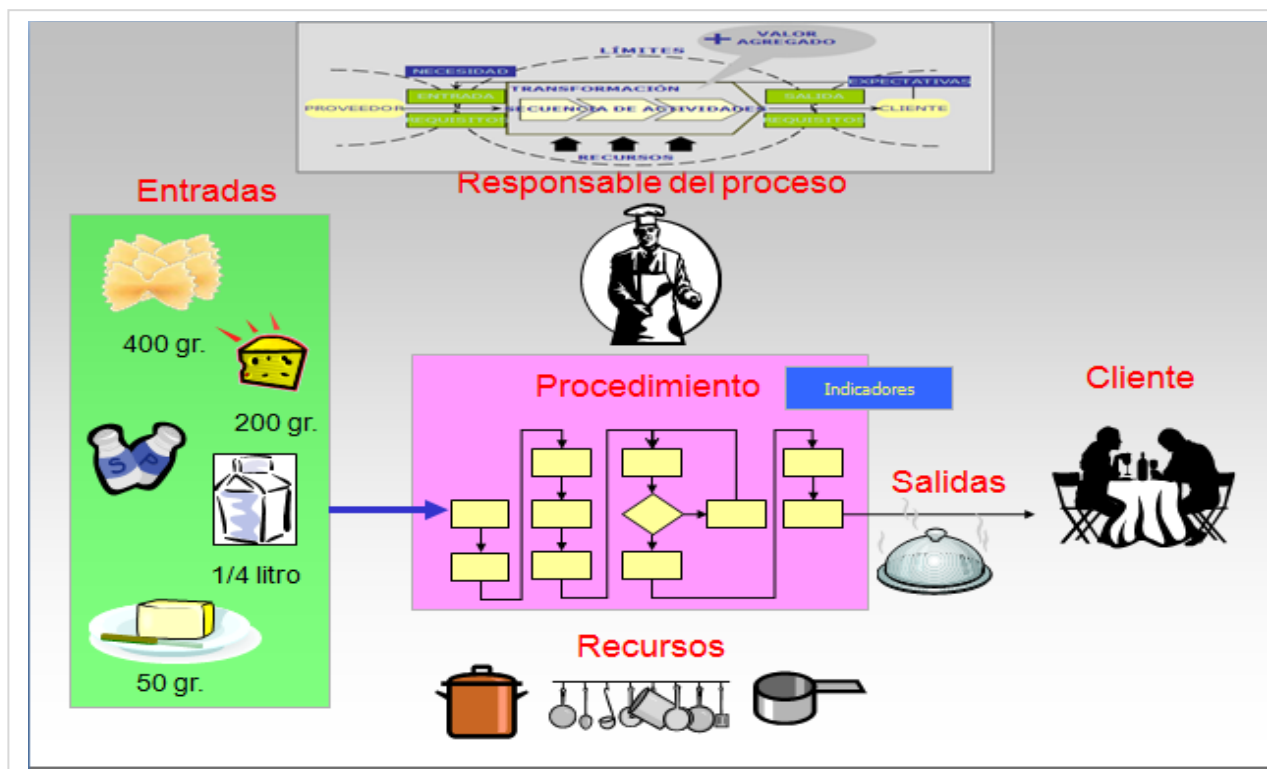
EJEMPLO 2

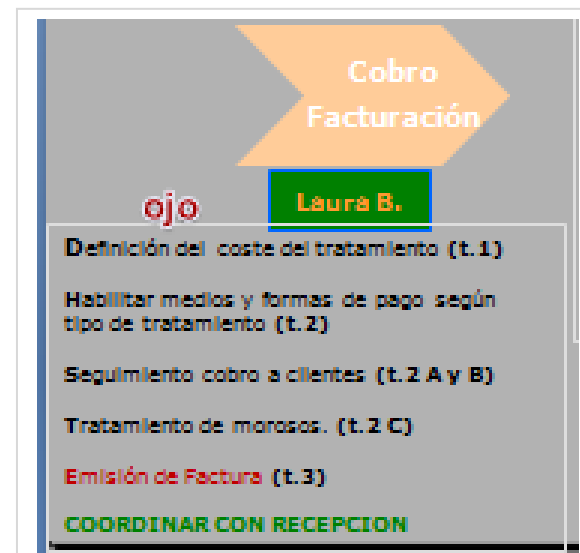
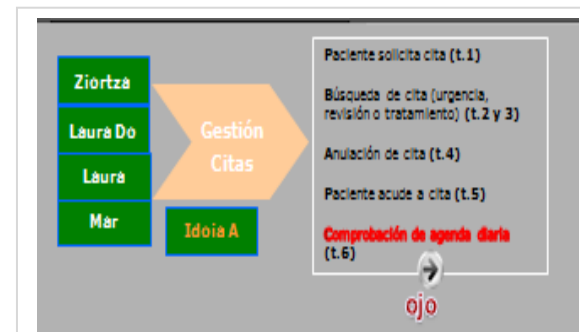
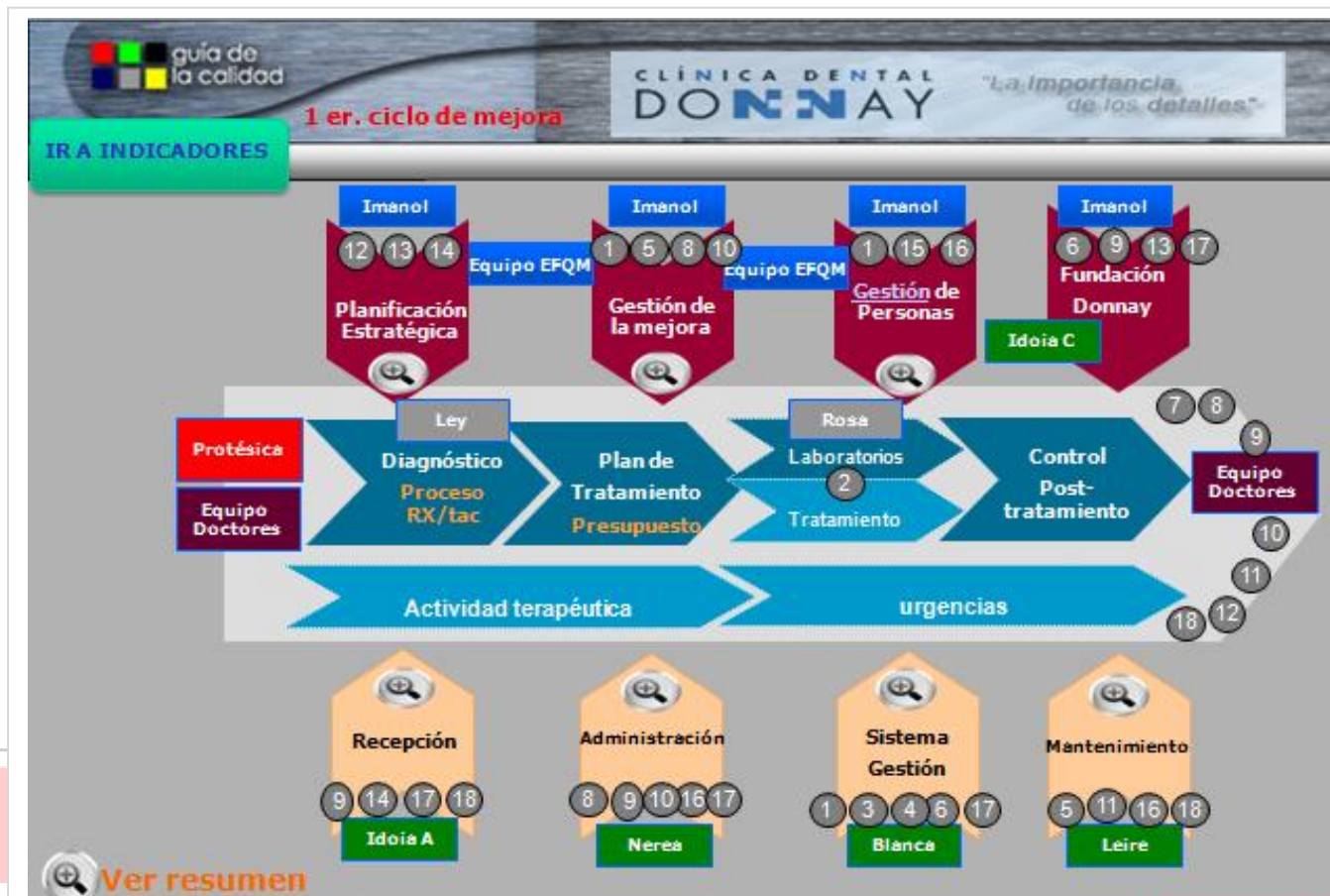
En este segundo ejemplo vamos a analizar que **otros elementos** hay que tener en cuenta para **definir bien un proceso**:

- En primer lugar **nombrar Responsables**, tanto de proceso, como de cada una de las actividades que se realizan dentro de él. Si no los tenéis bien identificados, seguro que se dejarán cosas por hacer
- Identificar el **cliente del proceso** al que le vamos a **entregar "la salida"** que produce el proceso. Cuanto más tengamos identificadas sus necesidades y expectativas, mejor será el desempeño del proceso.

Imaginar que estáis en el restaurante y pedís un solomillo al camarero. Lo primero que os pregunta es como lo quieres, crudo, poco o bien hecho. Si no lo hiciera puede ser que no acierte (lo mas normal) y en algunos casos sin remedio, lo entrega muy hecho cuando te gusta casi sin hacer. Seguro que no te lo comes y ya que vas a pagar, lo devuelves.. Sólo te podrán cobrar uno. Para la siguiente "seguro que habremos modificado el proceso" ¿verdad?.

- **El procedimiento**, es lo que hay que hacer dentro del proceso, el **diagrama de actividades**. Sobre esto iremos profundizando en sucesivos emails, ya que es lo que nos hará diferentes a los demás
- **Entradas** es todo lo que se necesita para que el procedimiento haga la salida que vamos a entregar al cliente. Es importante identificar quien (proveedor) te va a dar esa entrada es decir su **proveedor**
- **Los recursos** que es el distinto materia que vas a utilizar también en el procedimiento
- Por ultimo **indicadores**, que nos darán la medida del desempeño que realiza el proceso en todos y cada una de las partes que acabo de definirlos y que luego contrastaremos con lo que nos diga el cliente. Es importante no confundir indicador con **punto de control**.





Una vez que tengamos definido el Nivel 0 de todos nuestros procesos, **los representamos**, siguiendo **una metodología de clasificación** en función de lo que aportan a la clínica (estratégicos, operativos y de soporte) y de la importancia que tienen para el desarrollo de su actividad y la generación de resultados (Clave).

Por seguir con los símiles, imaginarnos un equipo de fútbol. Los 11 jugadores que saltan al campo todos los partidos son los procesos operativos (los del medio), los que más se ven de cara al cliente, los que tienen que funcionar siempre bien si o si. Pero para eso hace falta que el entrenador, masajista, el dietista, los que preparan la temporada, los que deciden los fichajes, los que llevan el marketing... tienen que funcionar muy bien

ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO
www.GuiadelaCalidad.com	Dr. Imanol Donnay	FEB 2013	www.clinicaDonnay.com

A continuación tenéis, un listado completo de tareas, que aprenderéis a hacer en el curso y que harán que vuestro mapa de procesos, sea muy eficiente de cara a vuestros clientes y que aprenderéis a realizar en el curso.

Hoja de Ruta en gestión. Proyecto Raíz / Tareas 

<input type="checkbox"/>	Orden	Título	Asignada	Prioridad	Plazo	
<input type="checkbox"/>	7	Nivel 5. Procesos <i>Identificación, definición, desarrollo y mejora de procesos</i>				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	1	N5_T1. Aprobar el plan de reuniones y objetivos del Nivel 5				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2	N5_T2. Identificar procesos y actualizar Mapa. Inventario				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3	N5_T3. Revisar Macroproceso				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4	N5_T4. Definir interrelaciones. Matriz de interfaces				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5	N5_T5. Identificar procesos clave				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6	Actividad de comunicación. Catálogo de procesos				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7	Definición de cada proceso				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8	Elaborar el mapa de riesgo y puntos de control por proceso				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	9	Elaborar la matriz de priorización de procesos				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	10	definir el mapa de responsables por proceso				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	11	Revisar alineación procesos con estrategia				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	12	Alinear procesos y grupos de interés				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	13	Despliegue de la estrategia a cada proceso				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	14	Actualizar el mapa de indicadores.				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	15	Ciclo de Mejora de Proceso. CPM				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	16	Sistemática equipos de mejora				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	17	CPM prueba piloto. Nivel de desarrollo propio				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	18	Cronograma sistematizar CPM				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	19	Auditoria de estabilización				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	20	Actividades de comunicación. Plan de mejora procesos				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	21	Lista de chequeo entregables Nivel 5				<input type="checkbox"/>

Cantidad a mostrar

VUESTRO MAPA DE PROCESOS EN LA PRACTICA

- En un sencillo Excel que podéis compartir a toda la clínica a través de Google drive, que todo el mundo vaya poniendo, las tareas que realiza en la clínica, con un código
- (Si lo necesitáis pedirnos un formato)
- Agruparlas por código
- Analizar si es bloque de actividades tiene sentido si se convierte en proceso y entresacar las actividades más importantes
- Ordenar todos los procesos y ver si existe una agrupación superior (macroproceso)
- Clasificarlos y priorizarlos
- Realizar el mapa de uniones
- Alinearlo con la estrategia

ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO
www.GuiadelaCalidad.com	Dr. Imanol Donnay	FEB 2013	www.clinicaDonnay.com