HOSPITAL
LUIS VERNAZA
JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL

Guayaquil, 13 de Diciembrede 2013

A quién pueda interesar,

El Luis Vernaza es un Hospital de la Honorable Junta de Beneficencia de Guayaquil, con más de 125 años prestando un servicio social a la comunidad de la ciudad. El Hospital cuenta en su totalidad con más de 800 camas lo cual lo convierte en uno de los más grandes de América Latina.

Desde finales del mes de Octubre de 2012, iniciamos el PROYECTO PULSO 2 en conjunto con la firma consultora London Consulting Group, para mejorar y hacer más eficiente la gestión en el servicio de hospitalización y de emergencia del Hospital General al igual que el acompañamiento en la implantación del Hospital Information System (HIS). En sus dos enfoques, primero buscábamos maximizar la gestión y el uso de la actual infraestructura, implementando una cultura basada en sistemas formales de trabajo y análisis de la gestión a través de indicadores y canales de comunicación, y por último realizar un acompañamiento durante todo el proceso de implementación del HIS para asegurar los tiempos y la calidad en el aprovechamiento final del sistema por parte de los usuarios.

El primer enfoque se cerró el 31 de mayo, período en quedesarrollamos el plan de trabajo en las áreas Emergencia, Salas de Hospitalización y Reducción de Gastos Administrativos.

Entre otras iniciativas del proyecto, que cabe mencionar por su impacto:

- Reorganización del Servicio de Emergencia y los turnos de los tratantes para ampliar la cobertura pasando de 12 a 24 horas.
- Se identificaron los procesos críticos en la operatividad y se redefinieron para cada uno el modelo ideal de operación (Práctica Estándar) que asegure que todo el personal trabaje de una manera metódica, productiva y con los niveles de calidad definidos por el Hospital General.
- Se optimizó e implementó el adecuado traslape entre turnos en términos de tiempo y metodología con el fin de lograr claro entendimiento y análisis de las causas de las desviaciones presentadas.
- Se implementó la mecánica de pre-alta con el fin de que los médicos tratantes dejen instrucciones a médicos residentes y al coordinador médico, bajo ciertas condiciones y previa aprobación del tratante, pueden dar de alta al paciente estable.Se ha reducido el proceso de solicitud de Interconsultas, mediante el empleo de las nuevas tecnologías, haciendo que la Interconsulta viaje de forma on-line a través de los servicios médicos del Hospital.
- Implementación y capacitación de la codificación de los egresos según el CIE10 a médicos tratantes y staff administrativo (secretarias). Con esto se busca impactar la calidad del diagnóstico de egreso, por ende calidad en los indicadores de gestión y mejora en la identificación de desviaciones técnicas.
- Implantación de tableros de indicadores en el Servicio de Emergencia, el Área Quirúrgica y Área de Medicina Interna,maximizando el valor agregado de los sistemas de información ypermitiendo orientar recursos de forma más eficiente y precisa.

Una vez concluidos los 7 meses que duró el proyecto y gracias al empeño y esfuerzo del personal del Hospital General, así como con el acompañamiento de London Consulting brindando una metodología

clara y efectiva, podemos decir con satisfacción que se han cumplido las metas y expectativas trazadas por el proyecto.

Además del diseño y aprendizaje en nuevas herramientas de gestión que hemos desarrollado con el PROYECTO PULSO2 podemos resaltar:

- Los logros obtenidos en productividad en tiempo de atención en las áreas de impacto de la Emergencia al corte 31 de mayo de 2013 en comparación frente al periodo base fueron:
    - Consultorios: tiempo de atención por evento de 2:37 horas para una reducción del 48%.
    - UAEP: tiempo de atención por evento de 4:07 horas para una reducción del 53%.
    - Cirugía Menor: tiempo de atención por evento de 2:13 horas para una reducción del 29%.
    - Observación: tiempo de atención por evento de 0.25 días para una reducción del 75%.
- Los logros obtenidos en productividad en tiempo de atención en las áreas de impacto de las Salas de Hospitalización al corte 31 de mayo de 2013 en comparación frente al periodo base fueron:
    - Interconsultas atendidas en menos de 24 horas sobre el total de interconsultas pasó de 39% en enero al 91% en mayo de 2013 (incremento en la productividad del 133%).
    - Incremento en el giro de cama / mes llegando a 2.16 lo que representa un incremento del 44%.
    - La mejora de productividad se ve reflejada igualmente en los días de estancia sin distorsión en salas de hospitalización del Hospitalquepasaron de 12.1 días a 8.03 días lo que representa un 34% de mejora.

El proyecto ha concluido a las 28 semanas con un ROI de **2.3 : 1**sobre la inversión. De acuerdo a la auditoría realizada tres meses después, vemos que los beneficios están cumpliendo las expectativas y de acuerdo a la tendencia actual esperamos alcanzar un retorno de **8.8 :1** a un año de terminado el proyecto.

Dr. Werner Moeller Freile
Director
Junta de Beneficencia de Guayaquil