

LA GESTION

OPERATIVA EN

SALUD

Adecra
+Cedim



Asociación Argentina de
Gestión Operativa en Salud

AGUSTIN ARIEU

¿QUE ES LA GESTION OPERATIVA EN SALUD?

La gestión operativa, en el ámbito de las instituciones de salud, se refiere a la administración y supervisión de las funciones no médicas, que permiten que éstas últimas se brinden de manera eficiente y con calidad.

Normalmente, el responsable máximo de este rol se denomina Gerente o Director Operativo, con reporte al #1, y el alcance de su actuación puede incluir las siguientes áreas: Admisiones, Centrales de Turnos, Infraestructura, Ingeniería biomédica, Procesos, Calidad y Seguridad del Paciente, Abastecimiento y Logística.



DESMITIFICANDO EL CONCEPTO DE EFICIENCIA





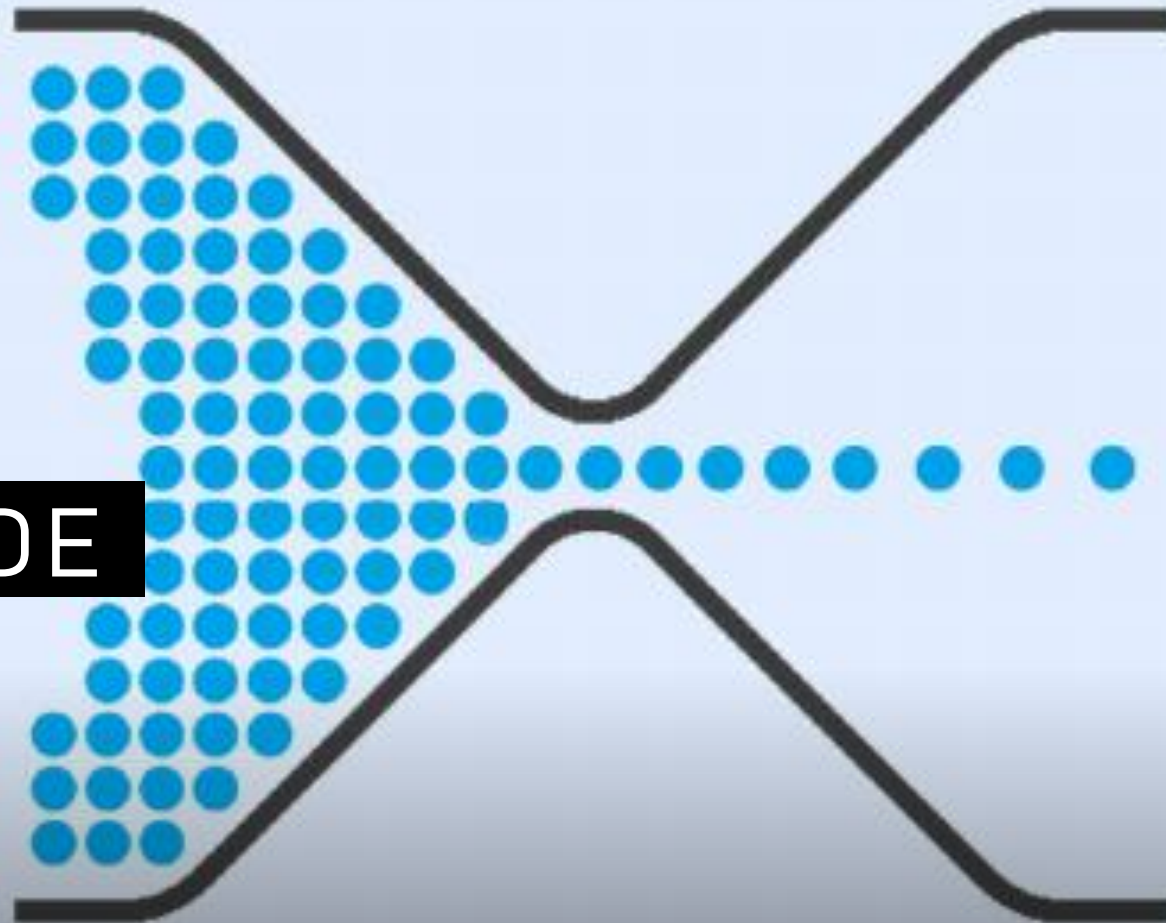
ENTRE LO
POSIBLE Y LO
ACTUAL
SUELE HABER
UN GAP



Asociación Argentina de
Gestión Operativa en Salud

CUELLOS DE BOTELLA

Concepto clave



**“NO SE PUEDE
GESTIONAR
LO QUE NO SE
PUEDE MEDIR”**

PETER DRUCKER
(1909-2005)



ESTANDARES OPERATIVOS (O KPI)



DEMORA



AUSENTISMO



SATISFACCION



TIEMPO DE ALTA



% OCUPACION



ESTANDARES OPERATIVOS (O KPI)



DEMORA

- Admisión
- Atención
- Próximo turno disponible
- ASA



ESTANDARES OPERATIVOS (O KPI)



DEMORA



AUSENTISMO



SATISFACCION



TIEMPO DE ALTA



% OCUPACION



ESTANDARES OPERATIVOS (0 KPI)



AUSENTISMO

- Gestión de Sobretornos
- Mensajes de recordatorio
- Botón de reprogramación
- Impacto de PTD



ESTANDARES OPERATIVOS (O KPI)



DEMORA



AUSENTISMO



SATISFACCION



TIEMPO DE ALTA



% OCUPACION





LA VOZ DEL
PACIENTE

ESTANDARES OPERATIVOS (O KPI)



DEMORA



AUSENTISMO



SATISFACCION



TIEMPO DE ALTA



% OCUPACION



ESTANDARES OPERATIVOS (0 KPI)

- Identificación altas probables
- Alta Médica, visitas post quirúrgicas
- Cierre de facturación y alta administrativa
- Entrega de indicaciones y medicamentos
- Cuestiones logísticas y sociales



TIEMPO DE ALTA



ESTANDARES OPERATIVOS (O KPI)



DEMORA



AUSENTISMO



SATISFACCION



TIEMPO DE ALTA



% OCUPACION



ESTANDARES OPERATIVOS (O KPI)

- Alta ocupación requerida por costos
- Holgura necesaria por servicio (ej: UTIM 50 %)
- Atención los tiempos de estancia, especialmente en Sistemas Integrados (al mismo tiempo financiadores y prestadores)



% OCUPACION



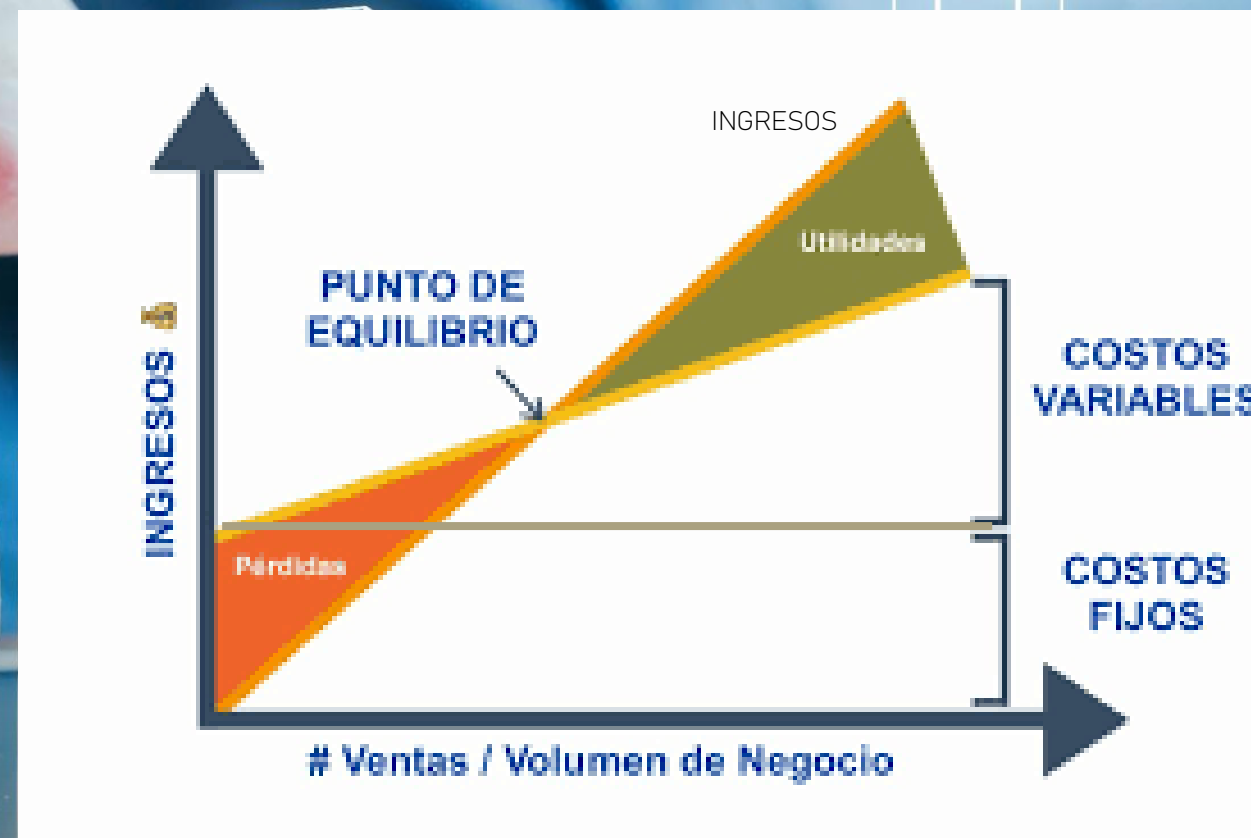
GESTION DE LA CAPACIDAD

Punto de equilibrio

=

$$\frac{\text{Costo fijo total}}{\text{Margen de contribución}}$$

Concepto clave

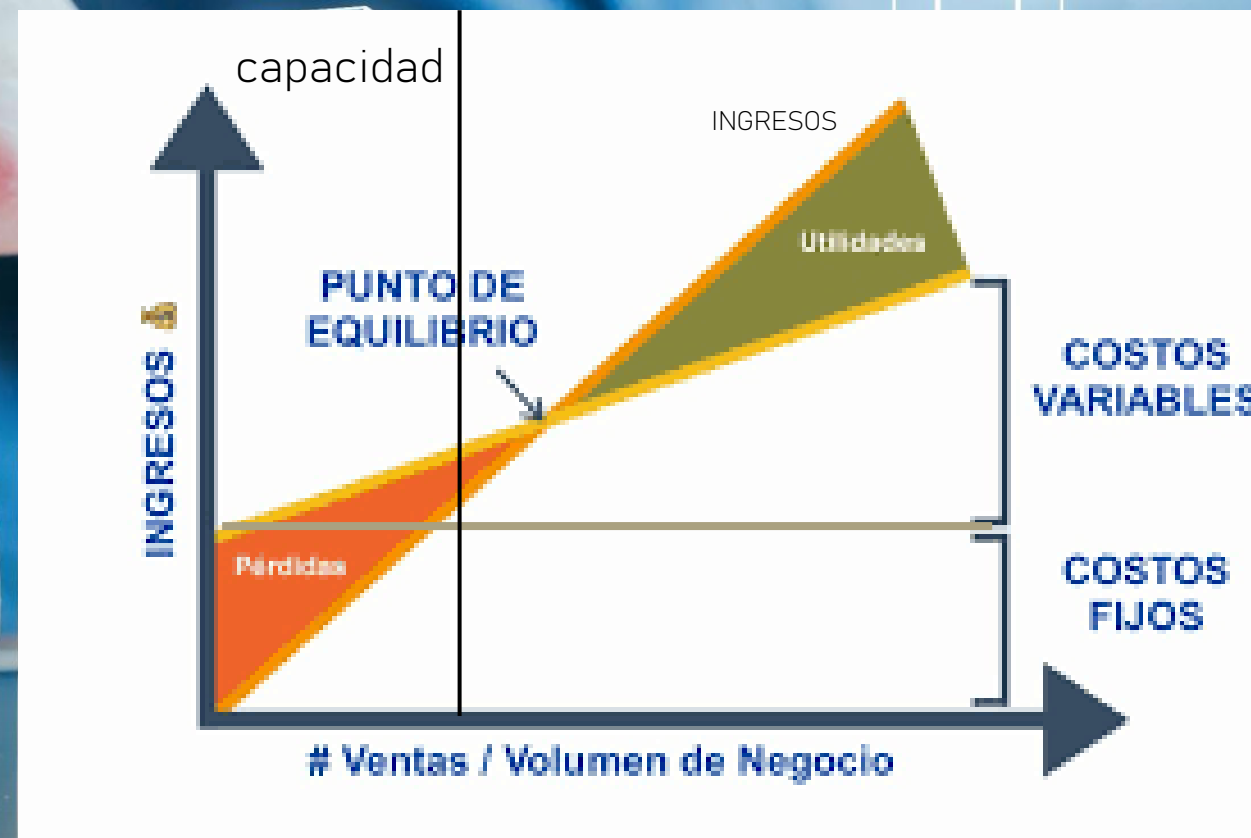


GESTION DE LA CAPACIDAD

Punto de equilibrio

=

$$\frac{\text{Costo fijo total}}{\text{Margen de contribución}}$$

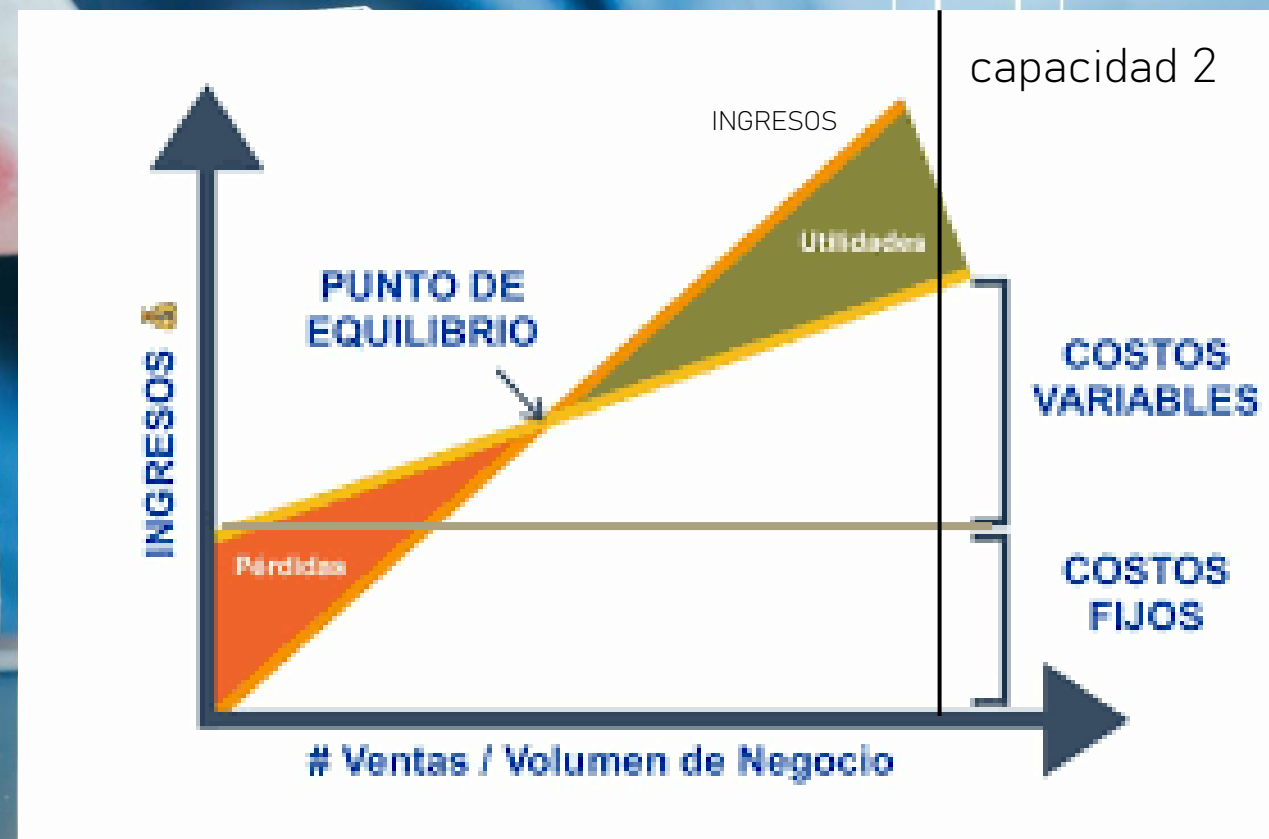


GESTION DE LA CAPACIDAD

Punto de equilibrio

=

$$\frac{\text{Costo fijo total}}{\text{Margen de contribución}}$$



GESTION DE LA CAPACIDAD

	CAPACIDAD INSTALADA OCIOSA	CAPACIDAD INSTALADA LLENA
CP	Aceptar siempre que el Margen de Contribución sea Positivo	MIX priorizar máxima contribución
LP	CUBRIR COSTOS TOTALES	



INNOVACION

- INNOVACION ABIERTA
- INTER-OPERABILIDAD
- CAMBIO CULTURAL



Agustin Arieu



aarieu@alexanderfleming.org

MUCHAS GRACIAS