

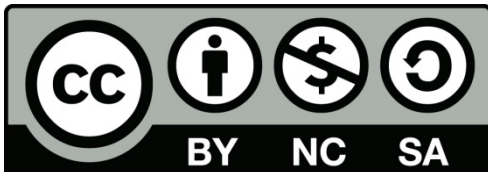


Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

ZERBITZUEN ETA BESTE UKIEZINEN MARKETINA

7 Gaia:

Osasun Zerbitzuen Marketina



OCW 2015

Jon Charterina Abando
Unai Tamayo Orbegozo

Helburu didaktikoak:

- Sektore publikora eta bereziki osasun-sektorerara prozesu kudeaketaren nozio batzuk egokitzea
- Sektore publikora eta bereziki osasun-sektorerara Kalitatearen Kudeaketaren nozioak egokitzea

1.- Osasun Zerbitzuak

Informazio, prebentzio, diagnostiko, terapia eta erreabilitazio prozedurak dira. Hauek eskeini ditzakete bai entitate pribatu zein publikoek.



902 20 21 50
Urgencias 902 20 21 60

Osasun Zerbitzu Motak

Iturria: <http://www.imq.es/imq/es/es-index.php>

Osasun-zerbitzuaren lehentazuneko atentzioa

Osasuneko lehen mailako arreta. Oinarrizko mailako pazientearenganako arretako zerbitzuak. Osasunaren sustapena, osasun-heziketa, gaixotasunen prebentzioa, osasun-laguntza, birgaitze fisikoa eta lan soziala beste batzuen artean barne hartzen ditu. Programatutakoa ala urgentziazkoa izan daiteke.

1.- Osasun Zerbitzuak

Informazio, prebentzio, diagnostiko, terapia eta erreabilitazio prozedurak dira. Hauek eskeini ditzakete bai entitate pribatu zein publikoek.

Osasun Zerbitzu Motak

Mediku trebeek pazienteari, lehen mailako arretako medikuarenen eskariz, egindako goiko mailako zerbitzu espezializatuak. Espezialitate-zentroetako kanpoko kontsultetan, eguneko-ospitaleetan eta ospitaleetan eskaintzen da.

Proposatutako aktibitea:
Osasun Sistema publikoaren helburu eta ezaugarri nagusiak azter itzazuz

eu | es Kontakua | Laguntza | Gunearen mapa | Erabilerraztasuna | Osakidetza profesionalak

Herritarra naiz Profesionala naiz Enpresentzat Nortzuk garen

Hemen zaude: [Hasiera](#) + [Euskal Osasun Sistema Publikoari buruz](#) + [Osasun Saila](#)

Euskal Osasun Sistema Publikoari buruz

- Euskal Osasun Sistema Publikoa
 - Printzipio
 - Antolakuntza
 - Baliabideak
- Osasun Saila
- Osakidetza

Osasun Saila

Osasun Saila, Jon Darpón jauna sailburu dela, erakunde planifikatzaile, finantza-erakunde eta erakunde arautzaile handi bat da, osasun-erlloekin erlaziozatatuko alderdi guztiei dagokienez. Zeregin nagusi hauek ditu:

- Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-lehentasunak identifikatzea, eta osasun-maila hobetzen saiatzeko jarduerak egitea. Osasun-plana egiteko ardura duen erakundea da. Horren ondorio dira jarduera-ildo nagusiak.
- Bereziki, Osakidetza ematen duen osasun-asistentzia finantzatzea, Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrek behar duten osasun-asistentzia jaso dezaten.
- Sektore publikoak eta pribatuak ematen duten osasun-asistentzia arautzea, emandako zerbitzuen kalitate berma dadin.
- Osasun-profesionalen ezagutza garatzea, eta osasun-zientzien garapenean laguntzea.

Sartu hemendik Osasun Sailera:

- Osasun Saila

2.- Osasun Zerbitzuak

Entitate pribatu zein publikoek betetzen dituzten informazio, prebentzio, diagnostiko, terapia ala birgaitze medikurako prozeduren taldea

Osasun zerbitzu motak

Sozio-osasun-arreta

Gaixoentzako ardura zerbitzuak gehienetan kronikoak, normalean iraupen luzeako zerbitzuak behar dutenak. Baita ere zerbitzu aringarriak, gaixondorako edo birgaitze arreta.

The screenshot shows the website interface for 'Osakidetza' (Basque Health System). The top navigation bar includes 'Kontaktua', 'Laguntza', 'Gunearen mapa', 'Erabilerraztasuna', and 'Osakidetza profesionalak'. Below this are four colored buttons: 'Herritarra naiz', 'Profesionala naiz', 'Enpresentzat', and 'Nortzuk garen'. The main content area is titled 'Kalitatearen kudeaketa' (Quality Management) and features a sidebar menu with options like 'Goierrri - Urola Garaiko ESI', 'Ospitalea', 'Osasun zentroak', 'Pazientearen arreta', and 'Kudeaketa'. The 'Kudeaketa' menu is expanded, showing sub-items such as 'Plan estrategikoa', 'Asistentzia jardueraren adierazleak', 'Kudeaketa ekonomikoa', and 'Kalitatearen kudeaketa'. The main content area lists several quality management topics: 'Gogobetetasun Inkestak', 'Emaiza Aipagarriak', 'Iberoamerikar eta EFQM memoriak', 'Gizarte Erantzukizun Korporatiboko Memoria', and 'Ingurumenaren Gaietako Deklarazioa'. An image of a laboratory glass with pink liquid and a pipette is visible in the bottom right corner of the screenshot.

2.- Osasun Zerbitzuak

EZAUGARRI BEREIZGARRIAK

ZEBITZU GUZTIEK DITUZTENAK (Ukiezin, Iraungipen, Heterogeneo, Banaezin)



- Beti dira pertsoneri aplikaturiko zerbitzuak dira, ez gauzei
- Espezializazio altua
- Intentsiboak 'eskulanean'
- Pazientearengana erabateko egokitzea → berez heterogeneoak
- Osasun-entitate publikoak, ematen baditu:
 - *Interes orokorra*
 - *Merkatuari dagokionez independentzia erlatiboa*
 - *Zuzenbide Publikoaren arauetara egokiturik*

2.- Osasun Zerbitzuak

KOMUNIKAZIOA OSASUN MARKETINEAN

Balentziako Ospital Orokorra :

<http://www.vertele.com/noticias/wyoming-pide-perdon-por-una-noticia-falsa-no-la-contrastamos-ni-fuimos-rigurosos/>

Marbellako USP Ospitala:

https://www.youtube.com/watch?v=V6vv5_RJTYc



2.- Osasun Zerbitzuak

KOMUNIKAZIOA OSASUN MARKETINEAN

“Ikusmen murriztua dut”

Komunikazio kanpaina aztertu ezazu



Iturria: <http://tengobajavision.begisare.org/eu/>

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan


Osasun-zerbitzuetako prozesu kudeaketarako metodologia, eta bere kalitatearen aseguratzea


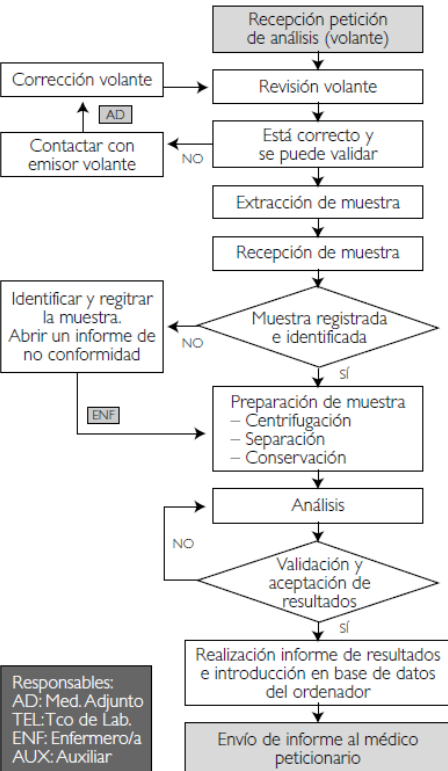
Ruiz, Martínez eta Alcalde (2006), 233 or.: **Prozesuen Kudeaketa** jarduerak definitzeko, kalitate-dimentsiorik nabarmenenak analizatzeko eta beharrezko hobekuntzak ezartzeko tresna bat da

Prozesu definizioa: Bere funtsezko puntuekin, prozesuko *fitxa* baten bitartez: mugak, sarrerak eta irteerak, erreferentziak eta araudiak, baliabideak-errekurtsoak, adierazle, prozedurak, etab.


3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Prozesu Fitxa

		Servicio Bioquímica U. Monitorización de fármacos	PRO-BIO-FAR-001								
Proceso: Análisis de fármacos	Elaborado: Fdo.: Edición: 0 Fecha: 29/01/03	Aprobado Fdo.: Página 1 de 2									
Misión (objetivo) del proceso: Informar de los resultados de los análisis de concentración de fármacos en sangre de pacientes a los médicos peticionarios		Propietario: Facultativo responsable de la Unidad de Monitorización de fármacos Equipo: FEA y dos ATL									
Alcance: Todos los fármacos que se analizan en la Unidad de Fármacos contenidos en el Servicio de Bioquímica		Catálogo de pruebas									
Entradas y comienzo: Petición de analítica (volante). Comienzo: Llegada del volante al laboratorio											
Salidas y fin: Informe de resultados al médico peticionario. Fin: envío del informe a la unidad peticionaria											
Procedimientos / instrucciones: PT-BIO-FAR-01 a 15: procedimientos técnicos de análisis de fármacos IT-FAR-01: recepción de muestras y volantes IT-FAR-02: preparación de muestras											
Registros: F-FAR-01: hoja 1 de control de calidad F-FAR-02: hoja 2 de control de calidad F-FAR-03: informe F-FAR-05: volante											
Seguimiento y medición de proceso: Se han definido los siguientes indicadores: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>– N° volantes no conformes x 100/n° total volantes (por mes)</td> <td>– Objetivo: <7%</td> </tr> <tr> <td>– N° muestras no conformes x 100/n° muestras (por mes)</td> <td>– Objetivo: <5%</td> </tr> <tr> <td>– N° ensayos de control dentro de ± 2s/n° de ensayos de control (por mes)</td> <td>– Objetivo: >98%</td> </tr> <tr> <td>– N° de informes emitidos con demora x 100/n° de informes emitidos (por mes)</td> <td>– Objetivo: <10%</td> </tr> </table>				– N° volantes no conformes x 100/n° total volantes (por mes)	– Objetivo: <7%	– N° muestras no conformes x 100/n° muestras (por mes)	– Objetivo: <5%	– N° ensayos de control dentro de ± 2s/n° de ensayos de control (por mes)	– Objetivo: >98%	– N° de informes emitidos con demora x 100/n° de informes emitidos (por mes)	– Objetivo: <10%
– N° volantes no conformes x 100/n° total volantes (por mes)	– Objetivo: <7%										
– N° muestras no conformes x 100/n° muestras (por mes)	– Objetivo: <5%										
– N° ensayos de control dentro de ± 2s/n° de ensayos de control (por mes)	– Objetivo: >98%										
– N° de informes emitidos con demora x 100/n° de informes emitidos (por mes)	– Objetivo: <10%										

		PRO-BIO-FAR-001	
Proceso: Análisis de fármacos		Edición: 1 Fecha: 30/04/03	Página: 2 de 2
Diagrama de flujo		Descripción etapas (Incluye procedimiento y registros)	
		<p>El volante (formato F-FAR-05) debe venir debidamente cumplimentado por el peticionario para que consten todos los datos necesarios para la correcta interpretación de los resultados</p> <p>Este volante es recibido en la unidad por el ENF que lo revisa, para ver que estén cumplimentados todos los apartados incluidos en el volante</p> <p>La muestra se extrae en el laboratorio de Bioquímica</p> <p>La recepción de muestra y volante, incluyendo su registro e identificación se realiza según la Instrucción Técnica IT-FAR-01</p> <p>Todas las operaciones de preparación de las muestras se realizan según la IT-FAR02</p> <p>Los análisis se realizan siguiendo el correspondiente procedimiento técnico, PT-BIO-FAR-01 a 15</p> <p>Los resultados son validados si los resultados del control de calidad cumplen los requisitos (formatos F-FAR-01 y F-FAR-02)</p> <p>Informe (formato F-FAR-03) incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nombre, edad, sexo del paciente – Número de historia clínica – Número de identificación del laboratorio – Fecha de extracción de la muestra y fecha de emisión del informe – Resultados <p>Por tubo neumático</p>	
Responsables: AD: Med. Adjunto TEL: Tco de Lab. ENF: Enfermero/a AUX: Auxiliar			

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

	Servicio Bioquímica U. Monitorización de fármacos	PRO-BIO-FAR-001
Proceso: Análisis de fármacos	Elaborado: Fdo.: Edición: 0 Fecha: 29/01/03	Aprobado Fdo.: Página 1 de 2
Misión (objetivo) del proceso: Informar de los resultados de los análisis de concentración de fármacos en sangre de pacientes a los médicos peticionarios	Propietario: Facultativo responsable de la Unidad de Monitorización de fármacos Equipo: FEA y dos ATL	
Alcance: Todos los fármacos que se analizan en la Unidad de Fármacos contenidos en el Servicio de Bioquímica	Catálogo de pruebas	
Entradas y comienzo: Petición de analítica (volante). Comienzo: llegada del volante al laboratorio		
Salidas y fin: Informe de resultados al médico peticionario. Fin: envío del informe a la unidad peticionaria		
Procedimientos / instrucciones: PT-BIO-FAR-01 a 15: procedimientos técnicos de análisis de fármacos IT-FAR-01: recepción de muestras y volantes IT-FAR-02: preparación de muestras		
Registros: F-FAR-01: hoja 1 de control de calidad F-FAR-02: hoja 2 de control de calidad F-FAR-03: informe F-FAR-05: volante		
Seguimiento y medición de proceso: Se han definido los siguientes indicadores: – N° volantes no conformes x 100/n° total volantes (por mes) ----- – Objetivo: <7% – N° muestras no conformes x 100/n° muestras (por mes) ----- – Objetivo: <5% – N° ensayos de control dentro de $\pm 2s/n^\circ$ de ensayos de control (por mes) ----- – Objetivo: >98% – N° de informes emitidos con demora x 100/n° de informes emitidos (por mes) ----- – Objetivo: <10%		

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Osasun-zerbitzuetako prozesu kudeaketarako metodologia, eta bere kalitatearen aseguratzea

Ruiz, Martínez eta Alcalde (2006), 233 or (jarraipena)

Profesaren analisia: kalitate-dimentsio batzueiko prozesua nola garatzen den zehaztea

Kalitate teknikoa::

- **Kalitate zientifiko-teknikoa:** Prozesuaren pausoak burutzen diren zientzia medikoaren gaurko ezagueraren arabera ikustea. Protokoloak, irizpideak eta estandarrak
- **Eraginkortasun kliniko** (emaitza-dimentsioa): Osasunaren ongi egindako onurak → dierazgarriak: konkordantzia diagnostikoa, hilkortasuna, infekzioa, berriz sartzea, sintoma-hobekuntza, etab.

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Osasun-zerbitzuetako prozesu kudeaketarako metodologia, eta bere kalitatearen aseguratzea

Ruiz, Martínez eta Alcalde (2006), 233 or (jarraipena)

Profesaren analisisa: kalitate-dimentsio batzueiko prozesua nola garatzen den zehaztea

Somatutako kalitatea: Pazientearekin asetzea → kalitatea
Galdeketak, kexak.

Denborak edo epeak

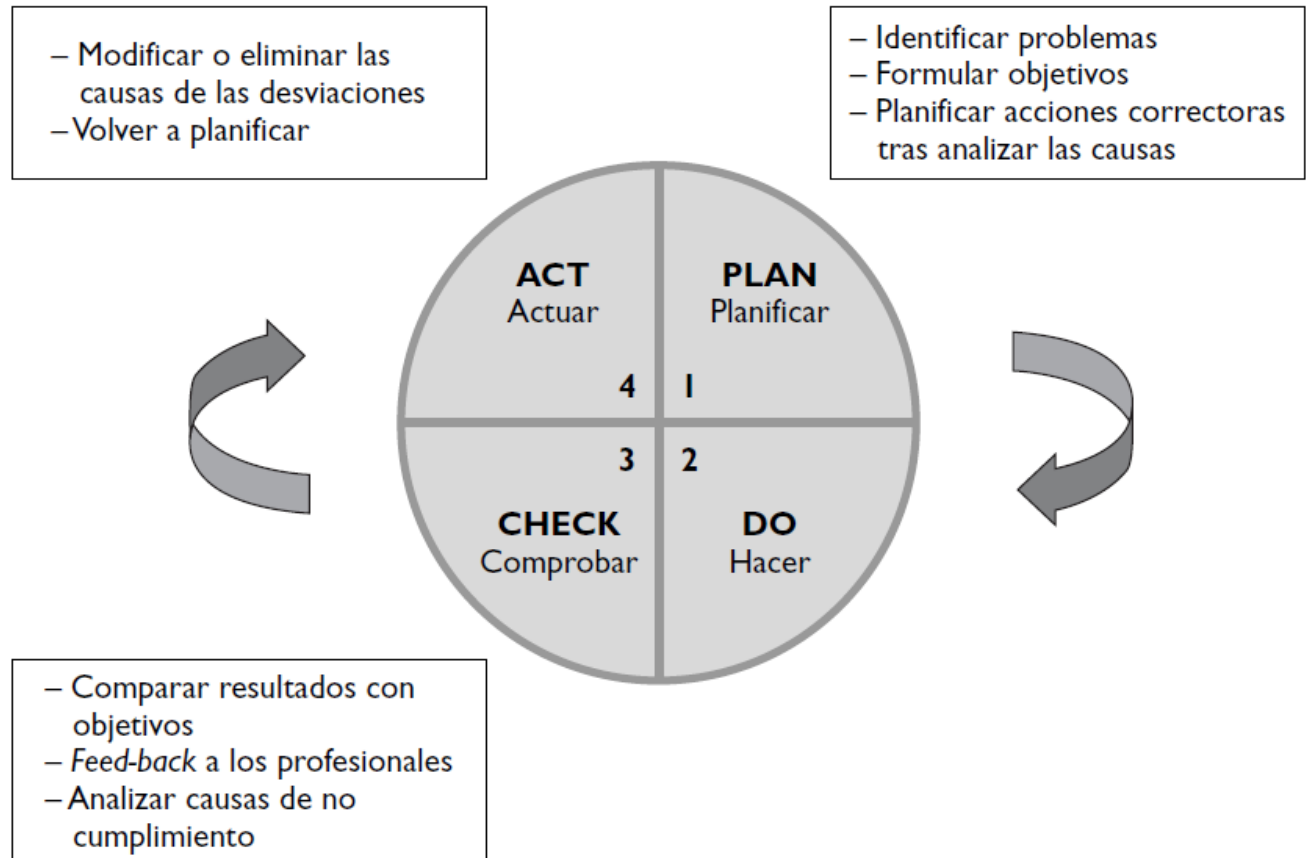
Baliabide ala Errekurtso-kontsumoa

Beste dimentsio batzuk (Tratamenduaren ondoren pazientearen bizi-kalitatea)

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Esquema del ciclo PDCA para la mejora continua

Prozesuaren ebaluazioa: PDCA kalitatearen ebaluazioko Zikloa deitutakoan oinarritzen dira



3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Osasun-zerbitzuetako prozesu kudeaketarako metodologia, eta bere kalitatearen aseguratzea

Ruiz, Martínez eta Alcalde (2006), 233 or (jarraipena)

Prozesuaren ebaluazioa: PDCA kalitatearen ebaluazioko Zikloa deitutakoan oinarritzen dira

Klinikak Bideen Diseinua eta kudeaketa: KB bat prozesu koordinatuen taldea multzoa da ospitaleko paziente batenganako arreta espezializatuan. Honen bitartez “parametriza” daiteke:

- Praktika klinikoaren gidaliburu bat
- Jarduera-protokolo bat
- Lan Normalizatutako Prozedurak



Iturria: <https://www.kronikoensarea.net/?lang=eu>

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Klinika Bideen Zentsua (Hospital 12 de Octubre, Madrid)

1. Biopsia prostática y renal*	Urología
2. Derrame pleural maligno**	Cirugía Torácica
3. Apendicitis aguda no complicada	Cirugía Pediátrica
4. Prótesis de cadera*	Traumatología II
5. Cesárea programada*	Obstetricia
6. Cáncer de mama**	Ginecología
7. Colectomía laparoscópica***	Cirugía General A, B y C
8. Carcinoma de colon y recto***	Cirugía General A
9. Hernia inguinal y crural	Cirugía General B
10. Hernia discal lumbar**	Neurocirugía
11. Estenosis de canal lumbar	Neurocirugía
12. Trasplante cardíaco***	Cardiología, Cirugía Cardíaca y UCP
13. Trasplante hepático**	Cirugía General C
14. Cáncer de faringe y laringe**	ORL
15. Prostatectomía abierta*	Urología
16. Prostatectomía radical*	Urología
17. Tiroidectomía	Cirugía A y B
18. Cateterismo cardíaco infantil*	Instituto Ped. Corazón
19. Transposición de grandes arterias*	Instituto Ped. Corazón
20. Tratamiento adyuvante del carcinoma de colon	Oncología Médica
21. Epitelioma basocelular*	Dermatología

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Klinika Bideen Zentsua (Hospital 12 de Octubre, Madrid) Jarraipena.

22. Cáncer gástrico ^{*,**}	Cirugía General A
23. Apendicitis aguda complicada en el niño	Cirugía pediátrica
24. PFN (fractura pertrocantérea) ^{**}	Traumatología I
25. Diabetes tipo 2 con ingreso ^{**}	Endocrinología
26. Melanoma (ganglio centinela) ^{*,**}	Dermatología, A. Patológica, M.Nuclear, Cirugía Plástica
27. Incontinencia urinaria de esfuerzo ^{*,**}	Urología
28. Artritis reumatoide (Ab monoclonales) [*]	Reumatología
29. Incapacidad del suelo pélvico [*]	Ginecología
30. Neumotórax espontáneo [*]	Cirugía Torácica
31. Rotura prematura de membranas	Obstetricia
32. Criptorquidia	Cirugía Pediátrica
33. Politraumatizado potencialmente grave en Urgencias ^{**}	Urgencias, UCI, Trauma, M. Interna, Cirugía General
34. Braquiterapia [*]	Onco. radioterápica
35. Accidentes biológicos ^{*,**}	Servicio de Prevención
36. Escoliosis infantil ^{**}	Traumatología infantil
37. Dolor agudo postoperatorio ^{*,**}	Anestesiología
38. Derivación CCR ^{*,**}	Digestivo, A. Primaria
39. Crisis asmática en el niño [*]	Urgencias, Neumo. Ped.

**Actualmente en funcionamiento.*

***Estudio previo del proceso.*

3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

Zer lortzen da prozesuen kudaketaran bitartez?

- Prozesuak estandarizatzea, ebaluaziorako eta hobekuntzararako aukera emanik, arreta indibidualizatua arriskuan jarri gabe
- Kostuak txikiagotuz, antolaketako baliabideetako erabilera eraginkorragoa egitea
- Eskala ekonomiak lortzea
- Prozesuak eta bide klinikoak ahal denean sinplifikatzea
- Ikasketa eta zentroko pertsonalaren aldetik txanda erraztea
- Aurreko guztiaren emaitza bezala, pazienteekin asetzean hobekuntzetara heltzea

GAIAREN BERRIKUSPENERAKO AKTIBITATEA

AKTIBITATEA:

Kronikoen Sarera jo eta han gaixo kronikoei ematen zaien atentzio mota aztertu ezazu



Hasiera | Ezagutu Kronikoen Sarea | Lehenengo hurratsak | Harremana

Castellano | Euskera



Nola zaude gaur?

Erregistratu eta partekatu zure esperientzia.
Hasteko, hautatu nola zauden gaur. Nahi duzun guztietan aldatu ahal izango duzu.

Eraikitzeko gogotsu

Gaur oreka bilatzen dut gaixotasuna nire bizitzara egokitzeko, eta hobeto ezagutzeko eta kontrolatzeko. Autozaintzaz arduratzen naiz. **Aurrera jarraitzen dut!**

Erregistratu orain

