

Curando la gerente-dependencia: Diseño de un manual de procedimientos para un centro médico

PROBLEMA

La ausencia de documentación formal sobre los procesos y la concentración del conocimiento en una sola persona acerca de cómo ejecutarlos, constituye uno de los desafíos más importantes para un centro médico que, tras su crecimiento, ha experimentado ineficiencias en la realización de las principales actividades para prestar sus servicios debido a la gerente-dependencia.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procedimientos para un centro médico de neurocirugía y medicina regenerativa aplicando la metodología de investigación cualitativa para el levantamiento y análisis de información a fin de que se mejore la eficiencia operativa a corto y largo plazo.

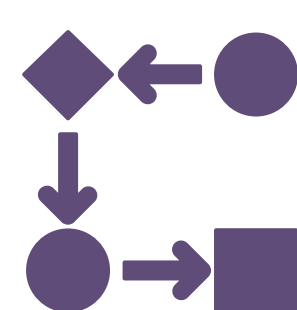
PROPUESTA



Recopilar información detallada acerca de los procesos ejecutados mediante la realización de **entrevistas**.

Empleando:

- Plan de entrevistas
 - Cuestionario guía para entrevista
- Y solicitando, además de la participación del gerente, la de los colaboradores involucrados en los procesos de compras, ventas, inventario, entre otros.

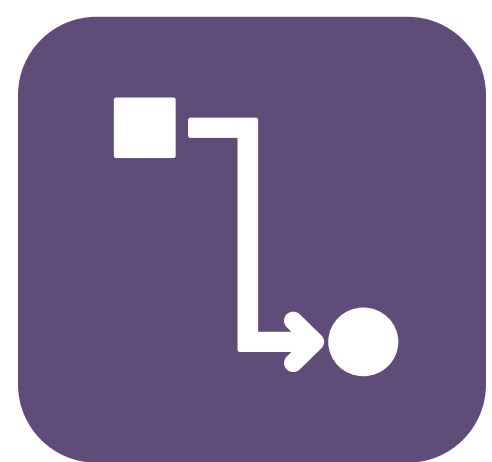


Identificar oportunidades de mejora en las actividades del centro médico para que se optimicen sus procesos.

Documentar de forma precisa la información obtenida mediante el **diseño de un manual de procedimientos** para cada proceso.

El manual incluye, además de los procedimientos descritos paso a paso para su ejecución, diagramas de flujo por cada uno de ellos, a fin de complementar gráficamente para el entendimiento de estos.

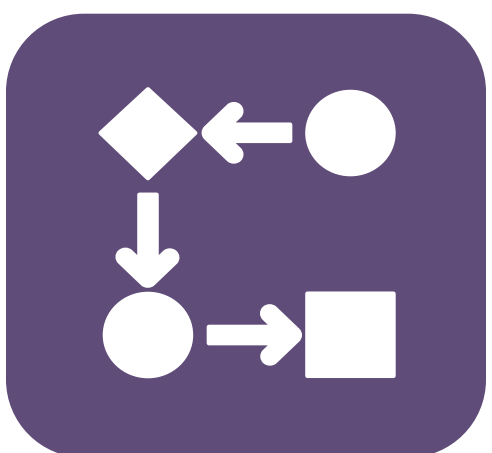
RESULTADOS



Mapa de procesos mejorado

En él se incluyeron los procesos ejecutados actualmente y otros ideales para el desarrollo eficiente del centro médico.

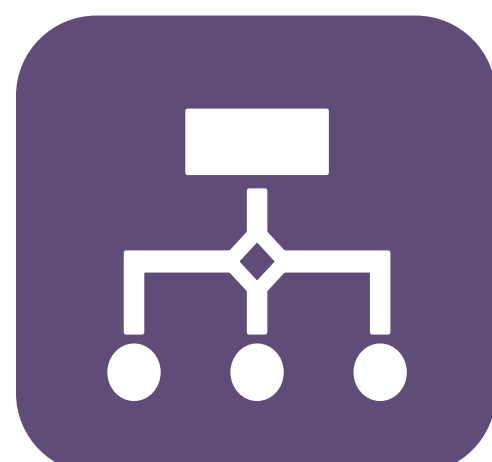
Control de Planificación Estratégica, RRHH, Gestión de cirugía.



Organigrama de funciones mejorado

Estructurado en base a las funciones desempeñadas actualmente y otras necesarias para impulsar el desempeño.

Administrador general, Control de planificación estratégica, Jefe de Proyectos.



Diagramas de flujo

Elaborados para los siguientes procesos:

Ventas, Compras, Inventario, Cobranza, Agendamiento de citas, Gestión de cirugía, Preparación de instrumentos para cirugía.



Manual de procedimientos

Guía documental y detallada de cada proceso identificado.

Con diagramas de flujos para mayor comprensión de los procedimientos.

CONCLUSIONES

La implementación de procesos estandarizados contribuye a una gestión más eficiente y a una mayor satisfacción del paciente.

Procesos clave documentados y oportunidades de mejora identificadas con recomendaciones para implementar.

Un manual de procedimientos proporciona una guía clara y consistente para el personal, minimiza errores y mejora la eficiencia operativa.

