

# Gestión por procesos

## Salud Mental Extrahospitalaria de Bizkaia

### Equipos de Procesos:

CSM Ajuriaguerra

CSM Basauri

CSM Sestao

CSM Uribe

SMEB

# ¿Qué es un PROCESO?

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, para transformar elementos de entrada en resultados.

**Una Organización puede considerarse un conjunto de procesos interrelacionados entre sí.**

# Identificación de PROCESOS: Mapa de PROCESOS

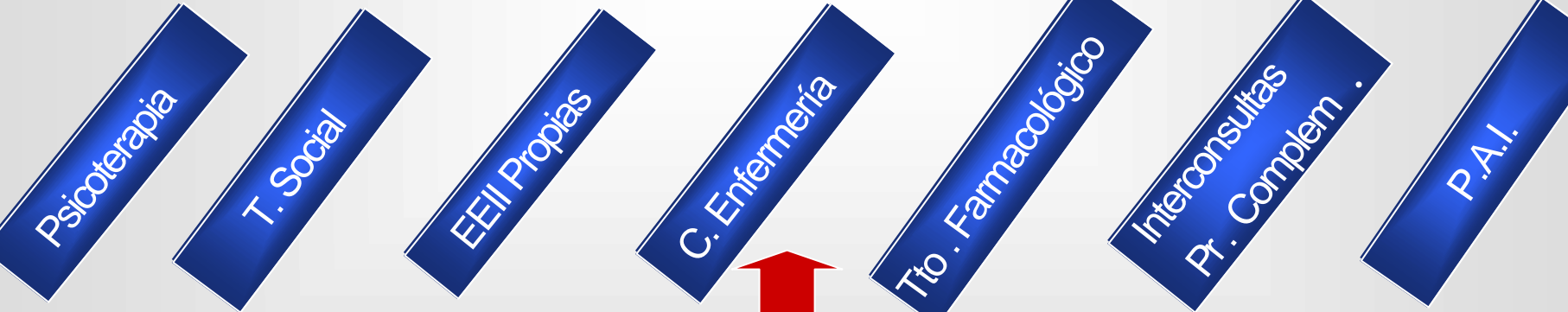
## Tipos de PROCESOS:

- **P. Operativos:** Los que guardan relación directa con el cliente. “ Ejecución del servicio”.
- **P. de Apoyo:** Los que aportan recursos o medios para la “ Ejecución del servicio”
- **P. Estratégicos:** Los que definen las estrategias y los objetivos e identifican necesidades de mejora y de recursos.

Contrato Programa  
Plan de Gestión  
Gestión Financiera  
Sist. Infor. Sanitaria

Planificación  
Estratégica

Planif. y Gestión RRHH  
Gestión de la Calidad  
Eval. Satisf. Cliente  
Coordinación inter e  
intraorganizacional



# Sistema de indicadores <sup>1</sup>

## Sistema de Información

Un indicador es un instrumento que permite recoger la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de un proceso, de forma que se pueda:

- identificar la capacidad y eficacia de los mismos.
- identificar oportunidades de mejora.

# Sistema de indicadores <sup>1</sup>

## Sistema de Información (II)

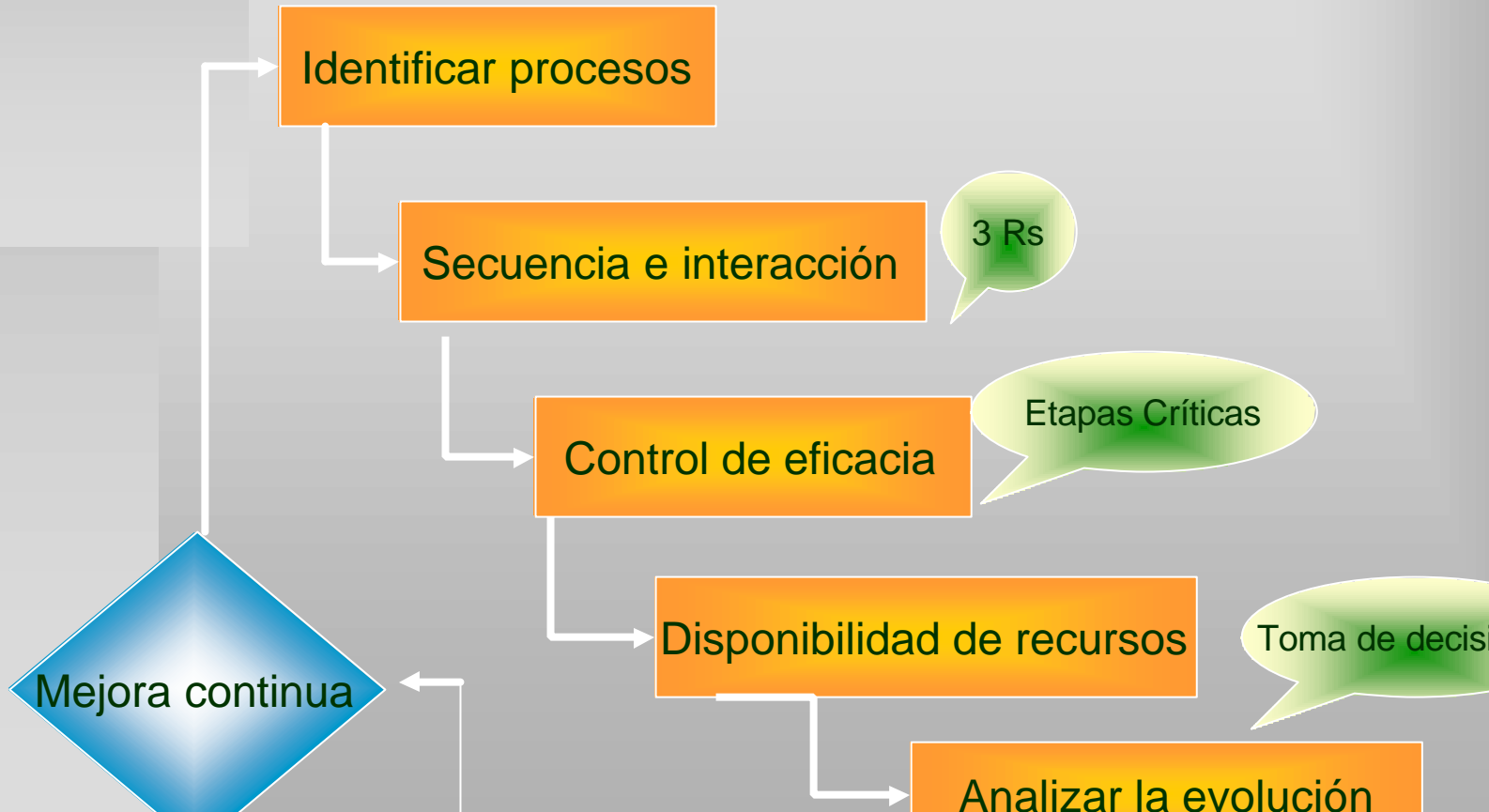
Informa del funcionamiento del proceso y la consecución de sus objetivos:

### Características:

- **Reflejo de la realidad** que pretenden medir.
- **Sensible.** Debe de detectar los cambios que se producen y que afectan al proceso.
- **Pocos, claros, sencillos y baratos.**
- Deben permitir analizar la **evolución** y las **tendencias.**
- Son **establecidos por consenso** entre Propietario y Equipo de proceso.

# Sistema de Calidad: ISO 9001:2000

Misión  
Propietarios  
Límites  
Clientes  
3 Rs  
Análisis



# Macroproceso C.S.M de Bizkaia

## **MISIÓN:**

**Centro integrado en el nivel especializado del Sº Extrahospitalario de Salud Mental de Bizkaia ( Sistema Nacional de Salud) que oferta tratamiento psiquiátrico ambulatorio, Atención a la Salud Mental y al Alcoholismo. Su misión es la asistencia integral e individualizada mediante la actuación de un equipo multidisciplinar que a través de diferentes programas asistenciales tiene como objetivo restituir y/o mejorar el funcionamiento biopsicosocial de la población adulta de la población de Sestao, compartiendo asistencia con otros dispositivos psiquiátricos, de Atención Primaria, resto de especialidades médicas y diversas instituciones que actúen en la zona, asegurando así una continuidad de cuidados.**