

# Un compromiso con los niños, un compromiso con la calidad: Akron Children's Hospital



Akron Children's Hospital confía en Minitab Statistical Software para el análisis los datos de sus proyectos de mejora de la calidad.

## HECHOS CLAVE

### ORGANIZACIÓN

Akron Children's Hospital

### REVISIÓN GENERAL

- Atiende a una región de 25 condados, entre ellos todos los del noreste de Ohio y el oeste de Pennsylvania
- Maneja dos hospitales pediátricos y ofrece servicios a casi 70 poblaciones
- Tiene más de 3,900 empleados
- Invertió aproximadamente \$250,000 en su Centro para la Excelencia del Funcionamiento

### RETO DE CALIDAD

Implementar Lean Six Sigma en todas las facetas de los servicios que ofrece el hospital.

### PRODUCTOS UTILIZADOS

Minitab® Statistical Software

### RESULTADOS

- \$4.3 millones en ahorros entre abril de 2008 y mayo de 2009
- Más de 5,760 horas del tiempo de espera de los pacientes eliminadas
- Se eliminaron más de 4,560 horas del tiempo de trabajo del personal que no agregaban valor

A menos le agrade hojear revistas con meses de antigüedad, el tiempo que se pasa en una sala de espera puede ser frustrante. Akron Children's Hospital—el mayor proveedor de cuidados de la salud para niños en el noreste de Ohio—lo sabe. Por esa razón, el hospital está utilizando técnicas de calidad diseñadas en la industria para reducir el tiempo de espera de los pacientes y realizar muchas otras mejoras. El hospital estableció su Centro para la Excelencia del Funcionamiento (COE, por sus siglas en inglés) en 2008 con el fin de mejorar la atención al paciente utilizando Lean Six Sigma. Los líderes de proyecto del centro proveen entrenamiento y liderazgo para ayudar al hospital a mejorar la eficiencia, reducir los errores y resolver los problemas. "Para verificar el éxito de un proyecto, necesitamos recolectar y analizar datos antes y después de realizar las mejoras", dice Chris Weisbrod, uno de los cuatro líderes de proyecto a tiempo completo del centro. "Confiamos en Minitab® Statistical Software para que nos ayude a analizar nuestros datos y entender los resultados".

## El reto

Muchos "defectos" potenciales pueden ocurrir en un hospital. Se puede perder tiempo moviendo equipos de una habitación a otra. Algunos pacientes podrían no tener muñequeras de identificación o tener muñequeras equivocadas. Los suministros médicos podrían no estar disponibles cuando se necesitan.

Lean Six Sigma está destinado a reducir tales "defectos". En términos estadísticos, un proceso 6 sigma tiene tan sólo 3.4 defectos en un 1 millón de oportunidades. Eso representa una tasa de éxito superior al 99%, que sería un proceso de tan sólo 3.8 sigmas. Esta meta de casi perfección es crucial cuando hay vidas en riesgo. Por ejemplo, si se practicaran 500,000 cirugías por semana, una tasa de éxito de 99% significaría que hubo 5,000 procedimientos defectuosos. Obviamente, ese número es una cifra no aceptable. A nivel 6 sigma, esa cifra se reduce a tan sólo 1.7 defectos.

Cifras como éstas explican el compromiso del Akron Children's Hospital con la mejora de los procesos en los niveles más altos. Pero los beneficios de los esfuerzos de mejora de la calidad se deben comprobar y respaldar con datos confiables. "Si deseas alcanzar la excelencia operativa, los datos tienen que ser tu mejor amigo", señala Weisbrod. "Allí es donde Minitab entra en acción".

*Para obtener más información sobre cómo mejorar la calidad, visite [www.minitab.com](http://www.minitab.com).*

## Cómo ayudó Minitab

Minitab se diseñó para que fuera más fácil analizar los datos—y entender lo que significan los análisis. Originalmente se desarrolló para ayudar a los profesores a enseñar, Minitab se ha convertido en la norma mundial para enseñar estadísticas. “Desde las gráficas circulares y de barras básicas hasta el análisis de regresión, Minitab tiene las herramientas que necesitamos”, afirma Mike Antochow, el analista de datos a tiempo completo del COE. “Minitab es fácil de usar, pero también incluye todos los métodos y el poder analítico que se necesita incluso para los proyectos de calidad más complejos”.

Muchos factores pueden conducir a defectos o causar variación en los procesos complicados que tienen lugar en un hospital. Las estadísticas pueden ayudar a identificar cuáles factores son los más importantes, permitiendo a los equipos concentrar los esfuerzos de mejora en las áreas más relevantes. Por ejemplo, los líderes de proyecto del centro suelen utilizar Minitab para presentar datos de proceso en una secuencia cronológica llamada gráfica de control. Estas gráficas permiten distinguir fácilmente la variación normal de un proceso de la variación causada por algo inusual. Por ejemplo, el tiempo de espera de los pacientes inevitablemente tiene cierta variabilidad. Pero la variabilidad que supera las expectativas se puede deber a factores que no son parte del proceso normal, y que se pueden corregir. Una vez realizadas las correcciones, las gráficas de control de Minitab ayudan a garantizar que las mejoras se mantengan y el proceso permanezca estable.

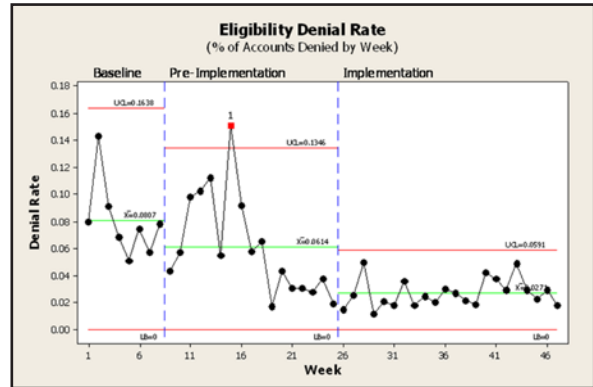
Por supuesto, el análisis estadístico es simplemente una parte del proceso de mejora de la calidad, y los líderes de proyecto del centro tienen muchas otras tareas. Pero cuando uno no utiliza las estadísticas todos los días, ¿cómo puede estar un seguro de que está realizando el análisis correcto o de que está interpretando los resultados correctamente? “La Ayuda de Minitab es un tremendo recurso”, sostiene Weisbrod, “y la StatGuide incorporada lo facilita aun más. La primera te ayuda a hacer tu análisis correctamente y la segunda te ayuda a interpretar el significado de tus análisis”. El sistema de Ayuda de múltiples facetas de Minitab ofrece instrucciones, ejemplos, orientación para configurar los datos e información sobre cálculos y métodos. Después de que analice los datos, la guía StatGuide™ de Minitab le ofrece orientación fácil de entender para que interprete las tablas y las gráficas estadísticas.

El poder de Minitab se está utilizando para mejorar los procesos en todas las áreas del Akron Children’s Hospital. La líder de proyecto Trauda Gilbert lo está utilizando para analizar datos a fin de reducir la necesidad de horas extras en la unidad de citogenética del hospital, en tanto que su colega Anne Musitano lo emplea para descubrir maneras de mejorar la eficiencia de programación del área de resonancia magnética. Al igual que el resto de sus colegas en el COE, ellas confían en que Minitab les proporcione los análisis que necesitan de una forma que sea fácil de acceder y entender tanto para el equipo de líderes como para los departamentos con los que trabajan.

## Resultados

Akron Children’s Hospital se ha convertido en un líder en la aplicación de Lean Six Sigma al cuidado de la salud con esfuerzos como el programa “A3” del COE, el cual enseña las técnicas de Lean Six Sigma al personal de atención al público. Los participantes del primer curso de A3 han completado 28 proyectos que redundaron en beneficios para pacientes, familiares y empleados, al tiempo que ahorraron al hospital un estimado de \$708,000 al año. En otros proyectos, el Centro de Cardiología eliminó la necesidad de que los pacientes se trasladaran de una habitación a otra durante cada visita, reduciendo así la duración promedio de las visitas de 107 a 75 minutos, con lo cual se liberó suficiente tiempo para atender a dos pacientes más cada semana. La Farmacia del Servicio Ambulatorio redujo de 66 a aproximadamente 45 minutos el tiempo para procesar las prescripciones. Otro proyecto logró disminuir en 69% los rechazos de elegibilidad de los seguros en la oficina de pediatría de Akron Children’s Hospital en Fairlawn. Y cuando los técnicos de procesamiento estéril no se dieron abasto para satisfacer la demanda de instrumentos quirúrgicos asépticos, se sugirió una ampliación a un costo de \$3.5 millones. En lugar de emprender dicha ampliación, el centro puso en práctica un proyecto en el que los técnicos rediseñaron su organización y sus procesos para incrementar la capacidad, y confirmó los beneficios con Minitab. Ahora el departamento puede manejar hasta 16,000 operaciones al año, mejorando el promedio anterior de 13,000 procedimientos anuales.

Los líderes del Centro para la Excelencia del Funcionamiento tienen muchos otros proyectos por delante, y esperan que otros proveedores de servicios de salud puedan aprender de su éxito. “Nuestra meta es establecer un estándar de excelencia en Akron Children’s Hospital que sirva de modelo para otras instituciones del país”, dice Weisbrod. “Siempre es posible mejorar”.



Las gráficas de Minitab revelan claramente el impacto antes y después de los esfuerzos de mejora. Esta gráfica muestra de forma convincente la reducción en los rechazos de elegibilidad de los seguros después de la implementación de mejoras Lean Six Sigma en una oficina regional de pediatría de Akron Children’s Hospital.



Para enterarse de cómo el software de Minitab puede ayudarle a mejorar la calidad, visite [www.minitab.com](http://www.minitab.com).