

Thibodaux Regional Medical Center



Con el uso de Minitab, la salud fiscal de Thibodaux ha mejorado considerablemente. Los proyectos Six Sigma incrementaron el margen operativo del hospital a 12 por ciento y crearon una reserva de efectivo de \$24 millones en apenas dos años.

Thibodaux Regional Medical Center, una instalación de cuidados agudos ubicada en el sureste de Louisiana, ofrece una amplia gama de servicios a pacientes hospitalizados y no hospitalizados y cuenta con un centro de cáncer independiente, un centro de rehabilitación independiente para pacientes no hospitalizados y varios centros ambulatorios en lugares remotos de la región.

Para hacer frente a los crecientes costos del cuidado de la salud y los recursos limitados, el equipo de operaciones de Thibodaux confía ampliamente en los procesos de mejora de la calidad Six Sigma al utilizar Minitab® Statistical Software.

HECHOS CLAVE

ORGANIZACIÓN

Thibodaux Regional Medical Center

INFORMACIÓN GENERAL

- Instalación de cuidados agudos con 149 camas en Louisiana
- Ofrece una gama de servicios para pacientes hospitalizados y no hospitalizados

RETO DE CALIDAD

- Millones de dólares de ingresos estancados en procesamiento y facturación
- Lentitud del proceso de cuentas por cobrar

PRODUCTOS UTILIZADOS

Minitab® Statistical Software

RESULTADOS

- Ahorro de casi \$2 millones en costos
- Se redujeron los errores de medicación en 42%

Reto

Liderado por la gerente de operaciones Mary Ellen Pratt, el departamento de finanzas de Thibodaux y el equipo de mejora de la calidad calcularon que \$3.3 millones de ingresos del hospital estaban en el limbo, porque los reclamos relacionados carecían de la codificación o el procesamiento necesarios para cobrar los fondos.

Como con todos los proyectos Six Sigma que se aplican en la instalación, se confió en Minitab para analizar los datos y descubrir maneras de mejorar el proceso.

Cómo ayudó Minitab

Al utilizar la función de regresión de Minitab para analizar su proceso de facturación, el equipo identificó los factores que retardaban de manera más significativa el proceso de cobranza, cambió sus procedimientos de codificación para que sus facturas estuvieran listas mucho antes y redujo en 10 el número de días para el cobro de cuentas pendientes. Dado que cada día de retraso en las cuentas por cobrar le costaba al hospital aproximadamente \$178,000, el proyecto le ha ahorrado a Thibodaux casi \$2 millones.

Resultados

El proyecto de cuentas por cobrar de Thibodaux es apenas un componente de su exitoso programa de mejora de la calidad. Con la ayuda de Minitab, el equipo Six Sigma de Thibodaux ha reducido los errores de medicación en 42 por ciento, las infecciones del tracto urinario (UTI) en 38 por ciento y el tiempo de respuesta de radiología para resultados de pacientes hospitalizados en 29 por ciento—mejoras que han colocado a Thibodaux dentro del primer 1 por ciento de hospitales del país en lo que respecta a satisfacción de los pacientes.

Pratt obviamente está complacida con los resultados de su programa y atribuye una gran parte de su éxito a Minitab. “No sé cómo lo habríamos hecho sin Minitab”, dijo. “Es importante obtener buena información de los datos y Minitab facilita ese proceso. Se encarga de la parte difícil de las estadísticas y permite que uno se concentre en el significado de los análisis y en la respuesta que se quiera dar a la información”.

Como uno de los ejecutivos responsables de desarrollar las destrezas de mejora de la calidad del personal, Pratt también aprecia lo fácil que es aprender y utilizar Minitab. “Es fantástico”, expresó. “La mayoría de los Green Belt Six Sigma que entreno están sorprendidos de su facilidad de uso. Se emocionan mucho cuando se dan cuenta de lo que pueden hacer”.

Además, como una persona que a menudo tiene que comunicar resultados de proyectos a otras personas en el hospital, Pratt también valora ReportPad, una herramienta dentro de Minitab que ayuda a crear informes coherentes y profesionales. “Lo uso mucho”, indicó. “Permite guardar muy fácilmente análisis y gráficas importantes y copiarlos en PowerPoint posteriormente, y me agrada el hecho de que puedo agregar mis propios comentarios para interpretar los resultados y explicar su significación”.

Pratt, cuya meta de liderazgo consiste en mantener la concentración en la imagen general y eliminar los obstáculos que enfrenta su personal, cree profundamente en el poder de Six Sigma. “Los hospitales que lo adopten son los que tendrán éxito”, dijo. Con una visión tan amplia como la de Pratt y un paquete de estadísticas que permite que su equipo la materialice, Thibodaux está destinado a ser uno de éstos.