



Sistema de Centros de Rehabilitación Infantil Teletón Resumen del Cartel

1. **Título:** Implementación de un tablero de control en un Centro de Rehabilitación
2. **Autor principal:** Martínez, Reséndiz Sonia
3. **Coautores:** Paz, Romero Julio Alejandro
4. **Institución(es) a la(s) cual(es) pertenece(n):** Fundación Teletón México A.C.
5. **Descriptores:** Medición de la calidad en Teletón
6. **Introducción:** La Fundación Teletón México, comprometida con la aplicación práctica de la calidad, implementa herramientas que garantizan el buen funcionamiento y facilita el monitoreo operativo de los Centros de Rehabilitación.
7. **Objetivo:** Apoyar el cumplimiento de la Visión de Teletón, a través de una estrategia que se ejecute, vigile y actualice periódicamente, a través de un Tablero de Control.
8. **Metodología y análisis:**
 1. Identificación del problema: Implementar una herramienta que facilite el monitoreo operativo de los Centros.
 2. Análisis: A partir de los procesos internos, se identificaron los elementos a medir en el Tablero de Control, que brinden un panorama general de la operación, contemplando pacientes, servicios, expediente clínico, presupuesto de operación y recursos humanos.
 3. Diseño de la herramienta: Se definieron las gráficas, su escala y tipo, y tablas. Ambas, respondiendo a las preguntas encontradas en la etapa de análisis.
 4. Diseño del software: Se diseñaron y desarrollaron cubos OLAP y una interfaz web, la cual es utilizada por el usuario.
 5. Pruebas: Se revisó de la congruencia y correspondencia entre datos de gráficas y/o tablas.
 6. Implementación y evaluación: Análisis estratégico de los datos para implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora en la operación.
9. **Resultados**
 - Se definieron indicadores como: pacientes atendidos, capacidad, servicios otorgados, satisfacción del paciente, productividad, ayudas externas otorgadas, cirugías, ortesis y prótesis, egresos, etc.
 - Se obtuvo el Tablero de Control, su proceso y periodicidad de generación
 - Se asignaron los responsables para su generación, revisión y análisis estratégico
 - Se puede hacer un comparativo entre la operación de los Centros, por medio de un concentrado de éstos
 - Se implementó un Tablero por cada Centro
 - La metodología permitió hacer actualizaciones al Tablero según las necesidades
 - Incremento del sentido de pertenencia de los colaboradores
 - Incremento en la satisfacción de los pacientes
 - Optimización de los recursos materiales y financieros asignados para el tratamiento de los pacientes
 - Optimización del uso de la capacidad del Centro
 - Optimización del uso de servicios, en el manejo de la lista de espera, en la reintegración de pacientes perdidos
 - Establecimiento de un programa de mejora continua de calidad en la atención
 - Diseño e implementación de estrategias por la Dirección General



Sistema de Centros de Rehabilitación Infantil Teletón

Resumen del Cartel

10. Discusión

- Implementar un Tablero de Control, implicó también el trabajar en su aceptación y confiabilidad con los colaboradores y responsables; esclarecer que no se trabajaba para un indicador sino para la calidad en la atención, y utilizarlo como una herramienta que facilita la medición de avances y de la correcta aplicación de los procedimientos. Su implementación fue determinando paulatinamente la forma de trabajar, ya que se establecieron puntos de referencia.

11. Conclusiones

- La implementación de un Tablero de control no funciona sin el compromiso de la Dirección, ya que ésta debe tener bien claro a dónde quiere llegar, cómo lo va a lograr y cómo va a medir sus avances
- Teniendo clara la Visión, se definen las estrategias para alcanzarla, por lo que se considera que esto es el paso obligatorio antes de la definición del problema.
- El Tablero de Control refleja la operación de un Centro de Rehabilitación de forma global.

12. Bibliografía

Managing the System Life Cycle.
Yourdon Edward
1988, 2nd ed. Prentice Hall

13. Datos de localización

I.S.C. Martínez, smartinez@teleton.org.mx; T. 53212209
L.S.C. Paz, paz@teleton.org.mx; T. 53212201