



Whitepaper

LEAN Healthcare:

Procesos que mejoran la calidad de vida de los pacientes

Enero 2023

TEST	RESULT	REFERENCE INTERVAL
Carbon Dioxide, Total	4.3	
Calcium, Serum	102	
Protein Total, Serum	26	
Albumin, Serum	9.5	
Globulin, Total	7.1	
A/E Ratio	4.7	
Bilirubin, Total	2.5	

TEST	REFERENCE INTERVAL
mmol/L	8-27
mmol/L	135-47
mmol/L	
mmol/L	



Contenido

Eraneos y una empresa líder en el sector farmacéutico llevan LEAN al entorno hospitalario.	3
¿Por qué se puede aplicar LEAN al entorno hospitalario y qué beneficios tiene? 6 pasos para la sistematización de la Unidad de Esclerosis	5 5
Conclusiones	8



Eraneos y una empresa líder en el sector farmacéutico llevan LEAN al entorno hospitalario.

En la industria de 'healthcare', la ciencia y el componente humano se unen de una forma muy estrecha. Todo el conocimiento y los avances científicos generados tienen el fin último de mejorar la vida de las personas, lo que añade a todo el contexto un componente emocional. Estos factores dotan a la práctica médica de una enorme complejidad en la que se pueden producir ineficiencias. La metodología LEAN, empleada con éxito en otras industrias, se ha mostrado también muy útil para sistematizar procesos en la práctica hospitalaria. En Quint la hemos aplicado, con resultados muy satisfactorios, en terapias con fármacos modificadores de la Esclerosis Múltiple. La implementación de la metodología LEAN en este caso ha permitido que un mayor número de pacientes se beneficien del tratamiento y, así, mejore su calidad de vida y la de sus cuidadores.

Ciencia y componente humano. Estos dos conceptos se unen de forma estrecha en la industria de healthcare con el fin de mejorar la vida de las personas. Sin embargo, precisamente ese componente humano añade a la ecuación un trasfondo emocional que dota a los procesos de este sector de una gran complejidad. Se ha demostrado que la metodología LEAN, aplicada con éxito en otras industrias, puede también ayudar a sistematizar los procesos en la práctica clínica. De ese modo, se mejora la calidad de vida del paciente y la de sus cuidadores. En Quint hemos aplicado la metodología LEAN en la instauración de un fármaco modificador empleado en el tratamiento de pacientes de Esclerosis Múltiple (EM), ayudando a la institución hospitalaria a sistematizar unos procesos que implican a diversas áreas médicas y que, debido a su complejidad, arrastran algunas ineficiencias.



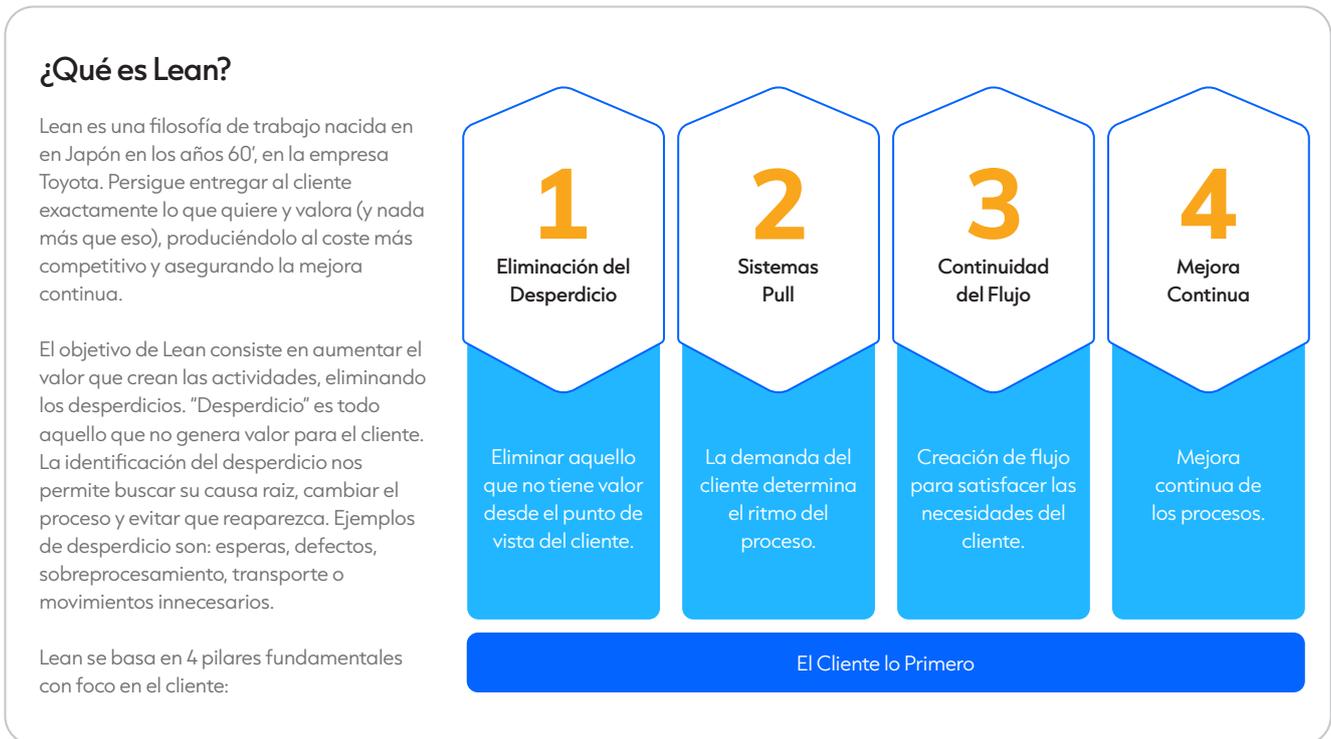
La Esclerosis Múltiple (EM) es una enfermedad neurodegenerativa que afecta al Sistema Nervioso Central. Según la federación Esclerosis Múltiple España, en nuestro país la padecen unas 55.000 personas. La EM es la enfermedad neurodegenerativa más común entre las personas jóvenes: afecta, principalmente, a individuos de entre 20 y 30 años. Es un grupo de edad que se encuentra al comienzo de su vida laboral, de ahí que el diagnóstico suponga un duro golpe para los pacientes y sus familias.

La EM tiene una evolución muy diversa, dependiendo mucho de las circunstancias de cada paciente y de las áreas físicas afectadas, y los síntomas son múltiples: fatiga general, trastornos visuales, problemas de equilibrio y coordinación, alteraciones de la sensibilidad, trastornos del habla, problemas de vejiga y del control de los esfínteres, espasticidad, etc. En muchas ocasiones, la enfermedad se desarrolla por brotes.

Actualmente, la EM no tiene cura, pero la industria farmacéutica ha desarrollado una serie de medicamentos dirigidos a hacer más llevadera la enfermedad. Los fármacos denominados modificadores de la EM tienen un carácter preventivo: aunque no curan la enfermedad ni alivian sus síntomas, sí pueden ayudar a reducir la frecuencia y alcance de los brotes y retrasar los procesos discapacitantes de la EM y sus lesiones.

En el caso que nos ocupa, una compañía farmacéutica líder en el sector ha desarrollado un fármaco de carácter modificador que se ha mostrado eficaz en los pacientes de EM, reduciendo la frecuencia de los brotes. Sin embargo, la firma se ha encontrado con algunos obstáculos en la práctica médica a la hora de implementarlo, ya que el proceso requiere la coordinación y participación de múltiples profesionales sanitarios. Mediante la aplicación de la metodología LEAN, Quint ha conseguido sistematizar el proceso y, con ello, incrementar el número de pacientes que se benefician de este tratamiento.

Figura 1. Definición de la metodología LEAN



¿Por qué se puede aplicar LEAN al entorno hospitalario y qué beneficios tiene?

La compañía farmacéutica se dio cuenta de que la instauración del fármaco en cuestión se adapta perfectamente al método LEAN y quería ofrecer a sus clientes, los hospitales, un protocolo eficiente para tratar a los pacientes que incluyera a este nuevo fármaco. La correcta administración del medicamento estaba también entre las prioridades de la compañía. El tratamiento y seguimiento de una enfermedad como la EM exige la unión de un equipo sanitario multidisciplinar: está liderado por el neurólogo, pero también implica a las áreas de enfermería, urología, oftalmología, psiquiatría, rehabilitación y fisioterapia. Y esta complejidad, a la que se añade también el componente emocional del paciente, puede dificultar el despliegue de un proceso

eficiente para el tratamiento. En ese sentido, el método LEAN puede ayudar a crear un flujo entre los diferentes servicios y departamentos hospitalarios.

6 pasos para la sistematización de la Unidad de Esclerosis

El proceso para aplicar el método LEAN a la Unidad de Esclerosis Múltiple y la administración del nuevo fármaco pasó por diversas etapas. Hay que añadir que, como paso previo, antes de aplicar en los hospitales la metodología LEAN, la compañía farmacéutica la probó en sus propios procesos internos, como el onboarding, el envío de materiales a la red de ventas o la interacción de los delegados con el CRM. Una vez validada su eficacia, se dispuso a ofrecerla a sus clientes, las instituciones sanitarias.

1. Entrenar a los delegados por zonas.

La compañía farmacéutica dio soporte a los delegados de zona. Este consistió en formación previa y documentación para la creación de una presentación y un elevator pitch. Además, los delegados que ya han realizado la experiencia ofrecen ayuda y consejos a los que aún no la han hecho.

2. Convencer a los directivos del hospital de los beneficios de contar con un proceso optimizado para el tratamiento y seguimiento de los pacientes de EM, con el nuevo fármaco como medicamento principal.

Se trata de un paso fundamental que deben realizar los comerciales.

3. Selección del equipo de trabajo que está involucrado en la Unidad de Esclerosis Múltiple.

Una vez que el hospital ha aceptado la idea, se selecciona el equipo de trabajo que llevará a cabo la implantación. La Unidad de Esclerosis Múltiple del Hospital está liderada

por el neurólogo, pero también implica a las áreas de urología, oftalmología, psiquiatría, rehabilitación, fisioterapia y enfermería. Los enfermeros son una pieza importante en el proceso, ya que son quienes enseñan al paciente a administrarse correctamente la medicación— que se aplica de forma subcutánea— y también tienen una importante labor en el proceso de aceptación de la enfermedad por parte del paciente y de su familia.

Es importante que la comunicación y los protocolos entre los diferentes profesionales estén bien engrasadas.

4. Situación actual y definición del valor para el cliente.

Se realizó un primer taller con los delegados de la farmacéutica y con las áreas sanitarias del hospital que están implicadas en el seguimiento de los pacientes de EM. Este primer taller sirvió para analizar cuál es la situación actual del equipo y para definir cuál es el valor para el paciente.

En el caso que nos ocupa, era importante no solo que el neurólogo prescriba el fármaco, sino que su administración se efectúe de forma óptima. De una buena administración depende, en gran medida, el éxito del fármaco. Además, el equipo multidisciplinar que forma parte de la Unidad de Esclerosis Múltiple debe ayudar, de forma conjunta, a paliar los posibles efectos secundarios de la medicación. ¿El objetivo de todo ello? Mejorar la calidad de vida del paciente. No hay que olvidar que tanto el hospital como la compañía farmacéutica ponen a la persona aquejada de EM y su bienestar en el centro del proceso.

5. Detectar desperdicios.

Un segundo taller sirvió para detectar ineficiencias en el proceso que llevan a cabo los profesionales sanitarios que forman la Unidad de Esclerosis Múltiple. Se analizaron los procesos internos y se encontraron algunos obstáculos. Fue necesario convocar reuniones entre el neurólogo y el resto de profesionales para tener una estrategia común, y eso exigía buscar huecos en el planning diario, algo que, a veces, se hacía complicado. Además, los enfermeros debían aprender la correcta administración del fármaco, ya que son ellos los que enseñarían a los propios pacientes cómo aplicarlo.

Además, estos profesionales tienen una labor psicológica importante, ya que deben intentar que los pacientes acepten su propia enfermedad.

6. Visitas de seguimiento para apoyar la implantación de las mejoras.

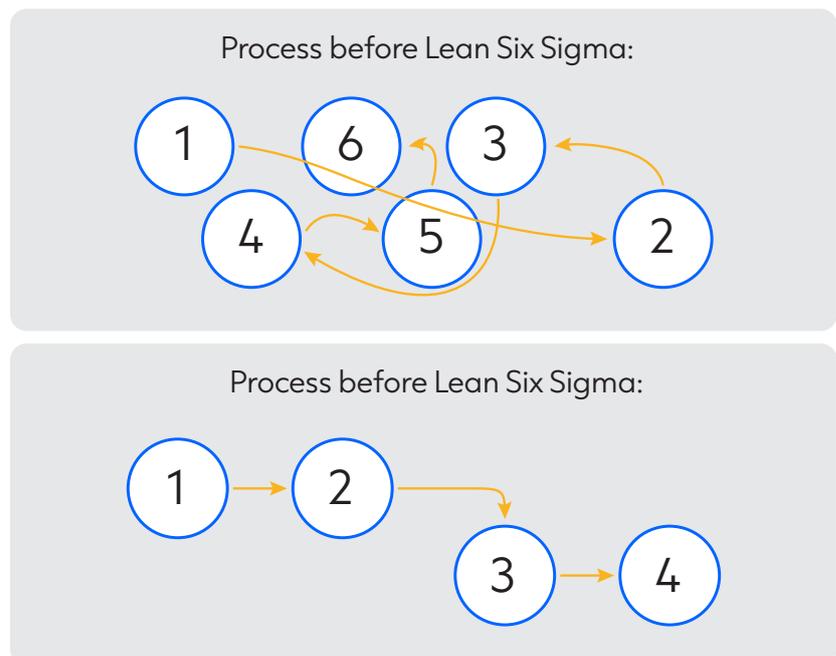
Tras la celebración de estas dos sesiones de trabajo se estableció un calendario de seguimiento por parte de la compañía farmacéutica para apoyar al equipo sanitario que está ejecutando la implantación de mejoras. Lo normal es contactar por vía mail y establecer un calendario de visitas.

Graphic description. La metodología Lean permite simplificar los procesos, establecer el orden óptimo de las tareas, eliminar aquellas que no aportan valor y minimizar el esfuerzo en la tareas necesarias de carácter administrativo o burocrático.

Figura 2. Metodología Lean aplicada a procesos de Healthcare.

What do you do?
How can you:

- Eliminate?
- Simplify?
- Streamline?
- Minimize?





Conclusiones

La aplicación de la metodología LEAN al contexto hospitalario ofrece diversos beneficios. Por un lado, permite a la institución sanitaria reducir sus ineficiencias e incrementar el número de pacientes que se pueden beneficiar de la terapia.

Por otro lado, la compañía farmacéutica se posiciona como un socio natural del centro hospitalario y de los profesionales del mismo y fortalece la relación entre ambas partes, lo que crea también más oportunidades de negocio. Además, la imagen de la compañía se ve muy beneficiada, al igual que su posicionamiento como marca.

Y, por supuesto, no podemos olvidar el componente humano, que, al final, es el más importante. El paciente es el último eslabón de la cadena y el proceso se realiza para mejorar su situación. En definitiva, la implantación de este tratamiento mejora la vida de las personas y de sus familias.

Autor:

JuanJo Cukier
Healthcare Client Director

Expertos en un amplio **abanico** de sectores

ACERCA DE ERANEOS

Como grupo líder en consultoría de gestión y tecnología, Eraneos ayuda a las organizaciones no sólo a diseñar sino también a implementar con éxito una transformación digital que pueda tener un impacto duradero.

Escuchando lo que quieren las empresas y sus necesidades, podemos acelerar e integrar la transformación con facilidad alineando a las personas con la tecnología, los procesos y el liderazgo.

Conocer tu sector, tecnología y contexto local junto con una perspectiva global, nos da la ventaja que necesitas para el éxito. Es este profundo conocimiento el que nos permite dar forma e implementar la transformación

estratégica en tu organización, al mismo tiempo que ofrecemos el mejor servicio. Por eso nuestros clientes nos confían incluso los retos más complejos, desde la transformación digital estratégica en finanzas hasta la aplicación ética de la inteligencia artificial en la sanidad.

No sólo escuchamos tus necesidades, las entendemos. Estamos más que preparados para ayudarte a desarrollar tu potencial en la era digital.

[Contacto >](#)

[Nuestras oficinas >](#)

[Visita nuestro sitio web >](#)