

## Procesos estratégicos o de planificación

---

Gestión de relaciones externas:

- con otros servicios
- con la sociedad
- con la administración sanitaria
- con Atención Primaria
- con la Universidad

Gestión de los Recursos Humanos

- Organización
- Asignación de objetivos
- Formación

Gestión de los Recursos Materiales

- Plan de necesidades
- Inventario

Gestión de la información

- del clima interno
- de la satisfacción del cliente
- de las estadísticas de desempeño
- de resultados (cuadros de mando)

Planificación estratégica

Gestión de la calidad

- Planificación y objetivos
- Medición y análisis
- Mejora continua
  - Innovación
  - Gestión por procesos
  - Evaluación EFQM
  - Evaluación de la práctica clínica

Comunicación interna

Liderazgo y Empowerment

Control de la gestión

Comisiones

Gestión Clínica

## Procesos operativos /soporte

---

Son procesos operativos los específicos de la unidad/servicio y son procesos de soporte lo que ayudan a la ejecución de los procesos operativos. Esto hace que según sea la unidad, un proceso pueda ser operativo en la unidad que lo realiza, y de soporte para otras unidades.

### ASISTENCIALES

Urgencias  
Consultas externas  
Quirófano  
Hospitalización médica  
Hospitalización quirúrgica  
Hospital de día  
Tratamiento ambulatorio  
Gestión farmacoterapéutica

Farmacia  
Rayo  
Radioterapia  
Hemodinámica  
Anatomía Patológica  
Laboratorio  
Anestesiología

### NO ASISTENCIALES

Contratación  
Presupuesto  
    Control presupuestario  
Gestión Económica  
    Contabilidad  
    Tesorería  
Incidencias  
Limpieza y lavandería  
Hostelería y cocinas  
Programación y administración de personas  
Gestión de conocimiento  
    Benchmarking  
    Formación  
Gestión tecnología  
    Informática  
    Tecnología sanitaria  
Archivo  
Gestión de aprovisionamiento  
    Compras  
    Almacén  
    Proveedores  
Mantenimiento  
Gestión de residuos  
Plan de formación