

# La realización de un proyecto de cambio:

*un objetivo, un nivel de atención, un lugar, una población*

## Base su proyecto en cinco preguntas

1. ¿Qué se siente al ser su cliente?
2. ¿Qué estamos tratando de lograr?
3. ¿Cómo sabremos si un cambio es una mejora?
4. ¿Qué cambios podemos probar que pueden resultar en una mejora?
5. ¿Cómo podemos mantener la mejora?

## Asignar estas funciones claves

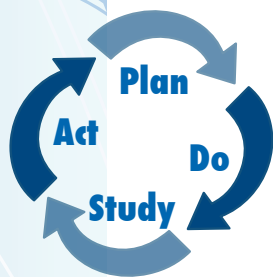
- **Patrocinador Ejecutivo:** nombra el líder del cambio y trabaja para eliminar todos los obstáculos para llevar a cabo el proyecto de cambio
- **Líder del cambio:** Proporciona liderazgo diario, la energía, el entusiasmo y la coordinación para llevar a cabo un proyecto de cambio
- **Equipo de Cambio:** Los miembros del personal seleccionado para trabajar en la realización de un proyecto de cambio

## Comience con un recorrido o visita de prueba

En un recorrido, miembros del personal experiencia el proceso de tratamiento al igual que un cliente hace. El objetivo es ver a la agencia desde la perspectiva del cliente. Tomando el punto de vista desde los servicios de tratamiento de la primera llamada de auxilio al proceso de admisión y hasta darle de alta. Esta es la forma más útil para entender cómo se siente el cliente y para descubrir cómo hacer las mejoras que servirá mejor al cliente.

## Probando y implementando cambios con los ciclos de PDSA

El ciclo PDSA es una forma eficiente de aprender lo que va a funcionar en su organización y debe ser la base para cada cambio que haga. El ciclo PDSA comienza con un plan y termina con la acción basada en el aprendizaje obtenido de el plan, de hacer las pruebas y de estudiar los resultados utilizando las fases del ciclo.



**Plan** El cambio o la prueba. ¿Cuál es el objetivo de la prueba y cómo vamos a saber si el cambio que se está probando es una mejora? ¿Qué podemos predecir que sucederá? ¿Qué pasos son necesarios para prepararse para el cambio (quién, qué, dónde y cuándo)

**Realizar el plan** Documenta problemas y observaciones inesperadas. Comenzar a analizar los datos.

**Estudiar** los resultados. Completar el análisis de los datos. Comparar los resultados reales de los resultados previstos. ¿El cambio ha resultado en una mejora? ¿Por qué o por qué no? Haz un resumen de lo que se ha aprendido.

**Actuar** con los nuevos conocimientos usando los resultados. ¿Si el cambio debe ser aumentado o se vuelve a hacer otra prueba bajo condiciones diferentes? ¿Si el cambio debe ser adoptado o abandonado? ¿Cuál será su próximo ciclo?

**Medir el cambio.** Mediante la recopilación de datos antes, durante, y después del cambio, puede medir, evaluar, y comparar el progreso de su agencia con respecto a las metas que se propuso. El proceso de medir el cambio deberá acelerar el proceso de mejora. Comence con medidas simples en lugar de dedicar tiempo a desarrollar un sistema de medición complejo.

Visite [www.niatx.net](http://www.niatx.net) o e-mail [info@niatx.net](mailto:info@niatx.net) hoy para obtener más información sobre los recursos que le ayudarán a su organización mejorar sus operaciones y las vidas de sus clientes.



# NIATx™ **Smart Chart**

Una guía rápida para el Modelo de Mejora de Procesos NIATx

## Sobre NIATx

NIATx trabaja con proveedores de tratamiento para la adicción, para hacer un uso más eficiente de su capacidad y compartir estrategias para mejorar el acceso al tratamiento y la retención. Como un colaborativo de aprendizaje dentro de la Universidad de Wisconsin-Madison, NIATx proporciona servicios de investigación, estudios de caso, y herramientas innovadoras que fomentan el uso de su modelo de mejora de procesos. Este modelo es impulsado por la calidad, centrado en el cliente, y en resultados positivos. Hoy más de 2.500 agencias en los Estados Unidos utilizan el modelo NIATx para mejorar sus prácticas de negocios y los servicios que ofrecen a sus clientes.

**NIATx promueve el cambio y las innovaciones de sistemas con un enfoque en cuatro objetivos:**



*Reducir el tiempo de espera*



*Aumentar las admisiones*



*Reducir las incomparecencias*



*Aumentar la continuación en el tratamiento*

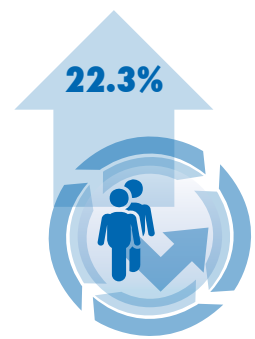
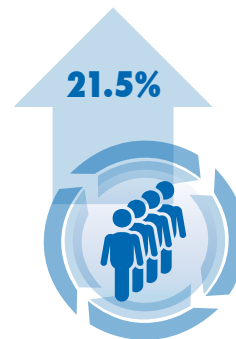
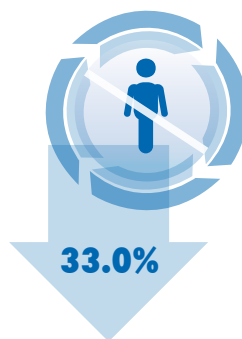
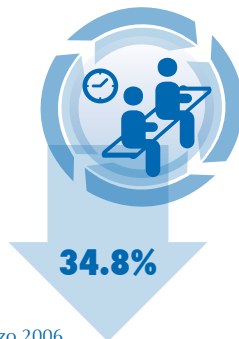
**Resultados\*** – Las prácticas que hemos ayudado a instituir han influido a transformar organizaciones en todo el país.

**Reducir el tiempo de espera**  
(31 organizaciones reportando)

**Reducir las incomparecencias**  
(27 organizaciones reportando)

**Aumentar las admisiones**  
(22 organizaciones reportando)

**Aumentar la continuación**  
(31 organizaciones reportando)



\*Marzo 2006

## **Cinco Principios Fundamentales**— del Modelo NIATx

1. Comprender e implicar a los clientes
2. Solucionar los problemas claves que mantienen al director general despierto en la noche
3. Elija un poderoso líder del cambio
4. Obtenga ideas de afuera de la organización o de el campo
5. Use rápido-ciclo de prueba para determinar los cambios efectivos