



**H**ospital San Javier nació hace 20 años, con la misión de brindar servicios hospitalarios en el Occidente del país que redefinieran los estándares de calidad del servicio a pacientes, médicos, empresas y compañías de seguros. Para ello, se adaptaron las mejores prácticas del servicio, incorporando las de otras exitosas industrias.

Este enfoque ha trazado un camino firme, claro y sostenido de crecimiento e innovación en los ámbitos estructural, tecnológico, de operación y de servicio. Con más de 80 mil cirugías realizadas, mil pacientes atendidos con radiocirugía cerebral sin bisturí, 300 trasplantes orgánicos, más de 5 mil médicos especialistas asociados y un grupo de más de mil colaboradores. Hospital San Javier es capaz de brindar soluciones integrales de salud, conjuntando diversos factores que sumados al servicio personalizado y los procesos eficientes, permiten garantizar en todo momento el tratamiento de sus pacientes. He aquí los factores clave que conforman esta experiencia de servicio:

#### Programas y certificaciones de calidad

Hospital San Javier cumple permanentemente con todos los requerimientos de certificación hospitalaria del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. A partir de junio del año 2000, se convirtió en el primer hospital privado del Occidente del país en ser certificado como Hospital de Especialidades (distinción que hoy comparte también con sus hospitales de Puerto Vallarta y Riviera Nayarit). Más aún, su recertificación se ha solicitado y aprobado en cada periodo correspondiente (en 2004, 2008 y, la más reciente, en 2014). El programa de certificación se aplica a instituciones de salud pública y privada, y evalúa aspectos como recursos humanos, instalaciones físicas, equipo médico, equipo tecnológico, organización y procedimientos.

Asimismo, dada la importancia de establecer un sistema



que dé soporte y continuidad a toda la infraestructura del hospital, San Javier se incorporó de manera voluntaria al Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST), que lo convierte en el único hospital del país que cuenta con reconocimientos como Empresa Segura y Empresa Segura Nivel III, otorgados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, misma que, en el 2015, llevará esta experiencia única a la nominación como caso de éxito.



# HOSPITAL SAN JAVIER

## Un innovador en la industria hospitalaria

#### Manejo de residuos

A razón de las buenas prácticas en el manejo de residuos y desechos contaminantes, así como el respeto al suelo, aire, flora y fauna, también en 2015 Hospital San Javier recibió la Certificación en Calidad Ambiental, otorgada a nivel nacional por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y a nivel estatal por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial (SEMADET).

#### Mejora de procesos

En materia de procesos, se ha desarrollado un modelo más eficiente y seguro, adoptando las bases de atención Toyota (TPS, Sistema de Producción Toyota, por sus siglas en inglés), e incorporando el uso de herramientas de Lean Healthcare. Así, no sólo se cumple con las exigencias del Consejo de

Salubridad General, sino que éstas son excedidas, pues se incorporan planes de control para garantizar la continuidad de los servicios del hospital las 24 horas; mapas de valor que permitan mantener la identificación de desperdicios y el establecimiento de eventos de mejora continua Kaizen, entre otros.

#### TASY

Con referencia al manejo de la información, Hospital San Javier se encuentra en un proyecto de innovación para el uso de TASY, un sistema de planificación o ERP por sus siglas en inglés (Enterprise Resource Planning), que permitirá integrar todos sus procesos, con la intención de tener un fácil y rápido acceso a la información, teniendo siempre como prioridad la seguridad del paciente.



#### Unidad Médica San Javier

El pasado mes de mayo se realizó la apertura de la primera Unidad Médica San Javier, en la ciudad de Guadalajara, que busca acercarse a un mayor número de pacientes cubriendo sus necesidades económicas y de movilidad. Esta unidad, forma parte de un proyecto de expansión con la intención de estar cada vez más cerca de las necesidades de todas las

personas para brindar un servicio de calidad con el respaldo y experiencia de Hospital San Javier.

Esta nueva unidad se encuentra ubicada en Av. Federalismo Sur 1272, lo que le permite brindar una atención oportuna de urgencias las 24 horas, consultas con especialistas y procedimientos programados.

#### "Soy San Javier... soy hospitalario"

Considerando que la experiencia del servicio es un elemento indispensable para valorar la calidad de las instituciones de salud, se diseñó de manera exclusiva una estrategia de servicio que define la manera de dar seguimiento a todas las necesidades del cliente o paciente, y que permite satisfacer sus demandas adicionales. Así, el programa "Soy San Javier... soy hospitalario" considera cuestiones elementales de etiquetas de servicio, comunicación asertiva, trabajo en equipo y vocación de servicio. Esto permite generar empatía y un trato amable y oportuno, generando valor e inspirando una lealtad invaluable de parte de quien lo recibe.

Gracias a estos esfuerzos, Hospital San Javier se perfila como un re-

ferente en el tema de excelencia en el servicio, brindando una experiencia de primera calidad en medio de un contexto donde el cliente es mucho más emotivo.

Los tres hospitales y la nueva unidad médica son tan sólo el reflejo del trabajo y esmero de Hospital San Javier por mantener su compromiso con la atención a las demandas de salud, siempre adaptando sus proyectos a las necesidades de cada paciente y su entorno, desde la atención de especialidad médica y tecnológica, hasta los recursos médicos indispensables en las zonas urbanas y la atención de primer contacto, urgencias y consultas en zonas urbanas con gran concentración industrial.

#### ES BUENO SABER QUE:

- Hospital San Javier cuenta con instituciones hospitalarias en Guadalajara, Puerto Vallarta y Riviera Nayarit.
- Con 20 años de experiencia, se ha convertido en un referente nacional en áreas que requieren especialidad médica y tecnológica: neurocirugía, oncología, traumatología, gastroenterología y trasplantes de órganos.
- Se desarrolló un nuevo proyecto de expansión: unidades médicas (como la de reciente apertura en Av. Federalismo Sur y Av. La Paz, en Guadalajara) que brindan servicios de urgencias, laboratorio, rayos X, cirugía de corta estancia y consulta de especialistas.



Hospital San Javier Guadalajara.



Hospital San Javier Puerto Vallarta.



Hospital San Javier Riviera de Nayarit.



Unidad Médica San Javier.

Av. Pablo Casals 640  
Col. Prados Providencia  
Guadalajara, Jal.  
Teléfono: 3669 0222

f /SanJavier.Hospital  
@hossanjaviergd



www.hospitalsanjavier.com