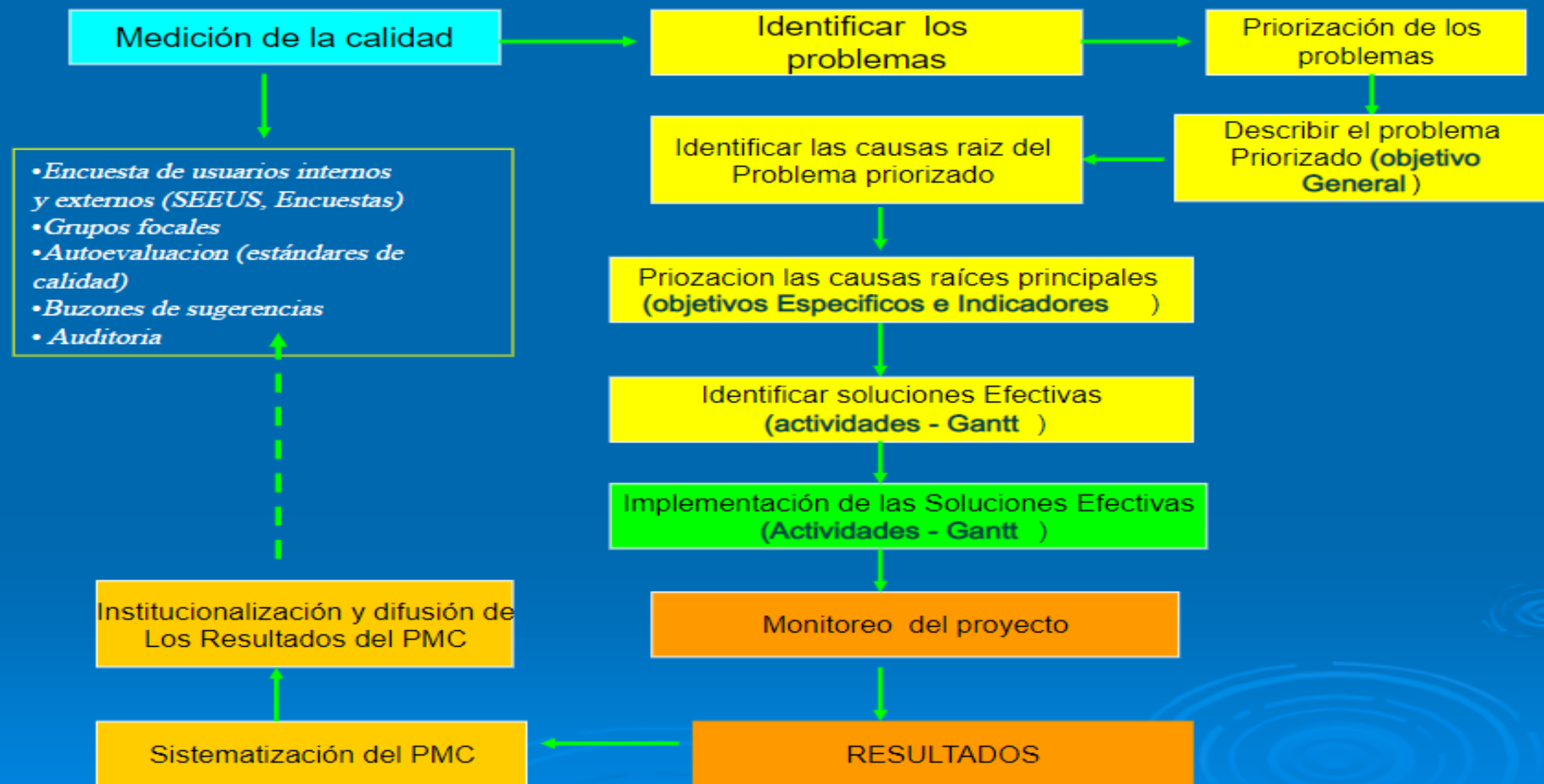




PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA

MASS. MA. DEL CARMEN LOPEZ SILVA
8vo. CUATRIMESTRE LIC. EN ENFERMERIA.
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.

Fluxograma para la Elaboración y Desarrollo de un PMC



PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA

PROYECTO: Conjunto ordenado de acciones para alcanzar un **propósito determinado**. Las acciones corresponden a las actividades que deben realizarse desde el principio hasta alcanzar el **propósito** propuesto. (Manual de Mejora Continua de la Calidad)

“Combinación de **recursos humanos** y no humanos **reunidos** en una **organización temporal** para conseguir un **propósito determinado**” (Kleland y King).

Un **proyecto** es esencialmente un conjunto de **actividades** interrelacionadas, con un **inicio** y una **finalización definida**, que utiliza **recursos** limitados para lograr un **objetivo** deseado.



PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA

CRITERIOS:

- Tener un **principio** y un **fin**
- Tener un **calendario** **definido** de ejecución
- Plantearse de **una sola vez**
- Constar de una **sucesión** de **actividades** o de fases
- **Agrupar personas** en función de las **necesidades** específicas de cada actividad
- Contar con los **recursos** necesarios para desarrollar las actividades



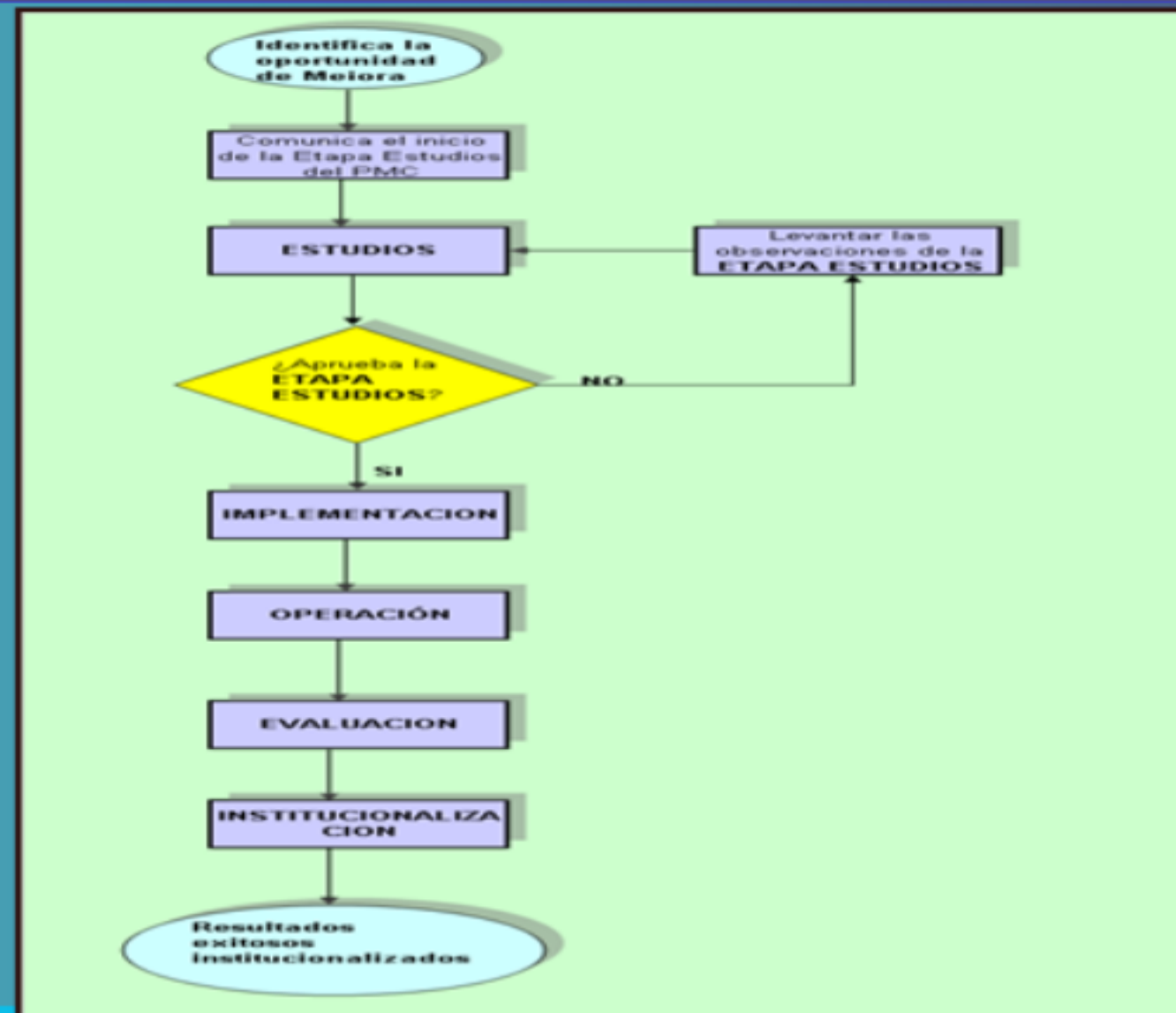
PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA

Etapas



PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA

Flujograma



I. ETAPA DE ESTUDIOS

- Identificación de la oportunidad de mejora
- Planteamiento del problema
- Enfoque sistémico
- Determinación de las causas
- Identificación de indicadores
- Recopilación de datos basales
- Planteamiento de hipótesis sobre los cambios o intervenciones
- Selección de la causa raíz para el inicio de su intervención
- Formular el plan de acción.

I. ETAPA DE ESTUDIOS

I.1 Identificación de la oportunidad de mejora

brecha entre lo óptimo y la realidad,
equivale
a una oportunidad de mejora

no conformidad (incumplimiento de
un requisito)



El Dr. Justo Coronado observo: que las puérperas del C.S. I-4 Yunguyo, permanecían mas de 24 horas en el establecimiento, trayendo como consecuencia aumento en las necesidades de recursos humanos, congestión de familiares, posibilidad de Infecciones cruzadas etc.

I. ETAPA DE ESTUDIOS

I.1 Identificación de la oportunidad de mejora

Métodos

CUALITATIVOS

basados en **percepciones** , pueden ser muy útiles siempre que sean utilizados por personas bien **conocedoras de la problemática** a tratar.

CUANTITATIVOS

basados en **datos objetivos** , son más **exactos** ya que **permiten valorar la magnitud del problema** pero necesitan más recursos y madurez organizativa.

I.1.2 Perspectivas

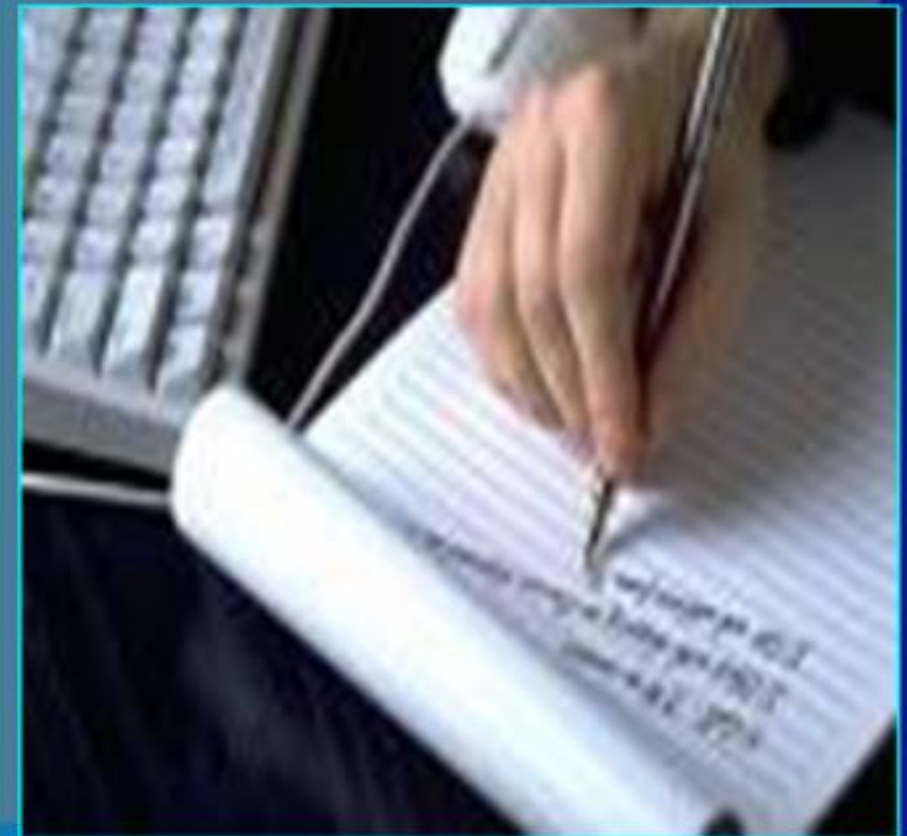
PERSPECTIVA INTERNA	PERSPECTIVA EXTERNA
Métodos grupales: <ul style="list-style-type: none">■ Lluvia de ideas	■ Observación directa
■ Comunicados del usuario interno	■ Encuestas de satisfacción
Métodos de evaluación: <ul style="list-style-type: none">■ Micromuestreos■ Auditorías internas	■ Análisis de reclamos
■ Monitorización con indicadores	■ Análisis de sugerencias
■ Encuesta de clima laboral	■ Grupos focales de discusión
■ Opinión de profesionales externos	Análisis de incidencias: <ul style="list-style-type: none">■ Cambios de medico■ Incumplimiento de asistencia

1.2 Planteamiento del Problema

Es una **descripción concreta** de un proceso que necesita mejoramiento, sus **fronteras**, el **área general de atención** donde debe partir el mejoramiento de la calidad y el **por qué priorizar** el trabajo en ese proceso.

PREGUNTAS

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Cómo se sabe que esto es un problema ?
- ¿Con qué frecuencia ocurre esto?
- ¿Cuáles son los efectos de este problema?
- ¿Cómo se sabrá cuándo esté solucionado?



I.2 Planteamiento del Problema

Momentos

Reconocimiento

Reconocer los hechos clasificados preliminarmente y delimitados según algún criterio válido, sobre todo el de la relevancia

Descubrimiento

En esta labor se ha debido encontrar lagunas, incoherencias o cualquier otro detalle, es decir, ha hecho un hallazgo o **descubrimiento de un problema**.

Formulación

Se formula una pregunta muy concreta y correcta acerca de las causas que expliquen esa incertidumbre, esto es reducir el problema a su **núcleo significativo**

1.2 Planteamiento del Problema

Formulación del problema

Viene de la palabra fórmula, que significa arreglo de términos de acuerdo a la relación observada entre ellos, los cuales se asocian entre sí siempre de la misma manera, según sean las leyes que rigen ese tipo de fenómenos aunque obviamente pueden cambiar las magnitudes de los términos que la conforman.

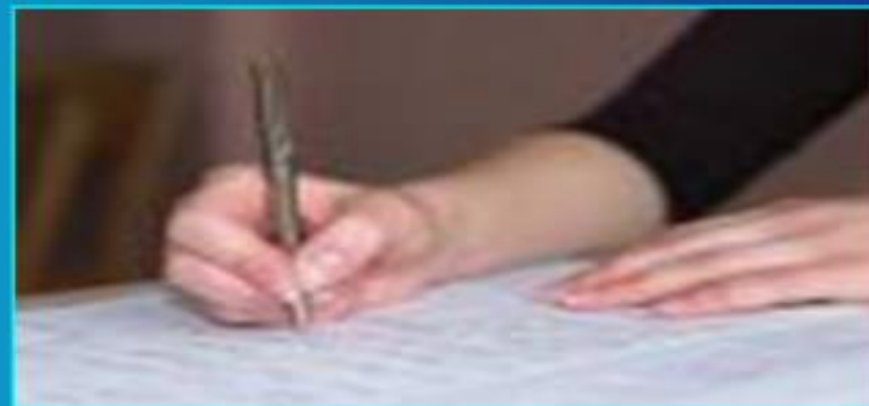


En síntesis, formular un problema **ES HACER UNA PREGUNTA PLAUSIBLE E INTERESANTE PREFERENTEMENTE ACERCA DE LAS CAUSAS, EL ORIGEN, EL QUÉ, EL DÓNDE, EL CÓMO, EL CUANTO, ETC. QUE EXPLIQUEN UN HECHO O FENÓMENO.**

- *¿Cuáles son las causas generales (VI) del rendimiento académico (VD)?*

1.2 Planteamiento del Problema

Un problema es una frase, oración o proposición expresada en términos positivos, nunca en forma de pregunta o interrogación.



ENUNCIADO DEL PROBLEMA

INTERROGATIVO

Se expresa a través de una **pregunta** ; por ejemplo: **¿Cómo influye la calidad de la atención de enfermería si se utiliza un sistema informático de administración Hospital X.?**

DECLARATIVO

Se expresa a manera de **propósito** . El estudio pretende mostrar el estado obsolescencia del Sistema de Administración Informático de enfermería en la recuperación del estado de salud de los pacientes del Hospital X.

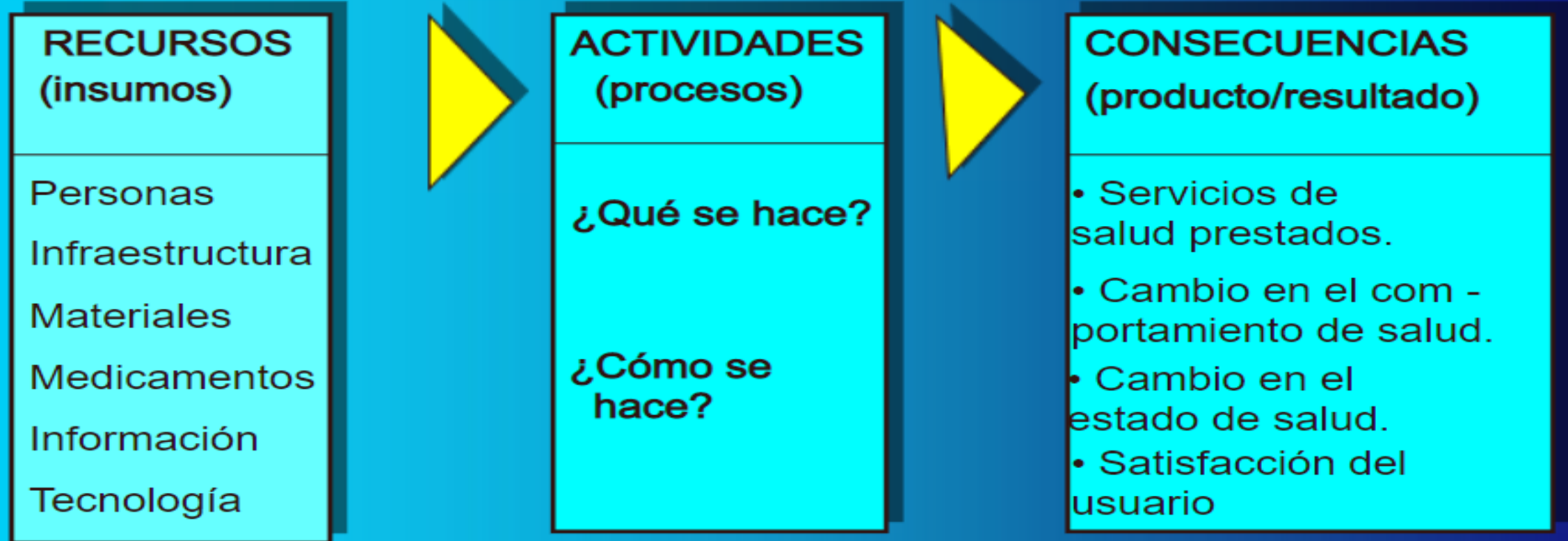
Formulación del problema

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN PLANTEADO COMO ORACIÓN	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN EXPRESADO COMO PREGUNTA	"PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN" MÁS ESPECÍFICAS Y POR ÍTEM A INVESTIGAR
"Se desconocen los procesos administrativos y contables de la empresa X".	¿Cuáles son los procesos administrativos y contables en uso en la empresa X?	<p>¿Cómo se estructura la empresa X?</p> <p>¿Quiénes y cuándo tienen acceso al sistema informático?</p> <p>¿Cómo se estructura el proceso contable de la empresa X?</p> <p>¿Qué demandas o usos tiene el sistema informático de la empresas?</p>
"Falta información sobre los sectores mejorables del sistema informático de la empresa Y"	¿Qué factores son mejorables en el sistema informático de la empresa Y?	<p><i>¿Cómo esta organizada la empresa Y?</i></p> <p><i>¿Hasta qué punto el sistema informático de la empresa Y refleja la organización de la empresa Y?</i></p> <p><i>¿Qué hay que agregar o quitar al sistema informático de la empresa Y?</i></p>
"Requerimiento del cliente de un nuevo sistema informático que reemplace al antiguo ya obsoleto"	¿Cómo debería ser un nuevo sistema informático par la empresa Z, que reemplace al antiguo?	<p><i>¿Qué aspectos del sistema informático actual ya no responden en la empresa Z?</i></p> <p><i>¿Qué debe conservarse?</i></p> <p><i>¿Qué sistemas y procesos deben crearse para la empresa Z?</i></p>

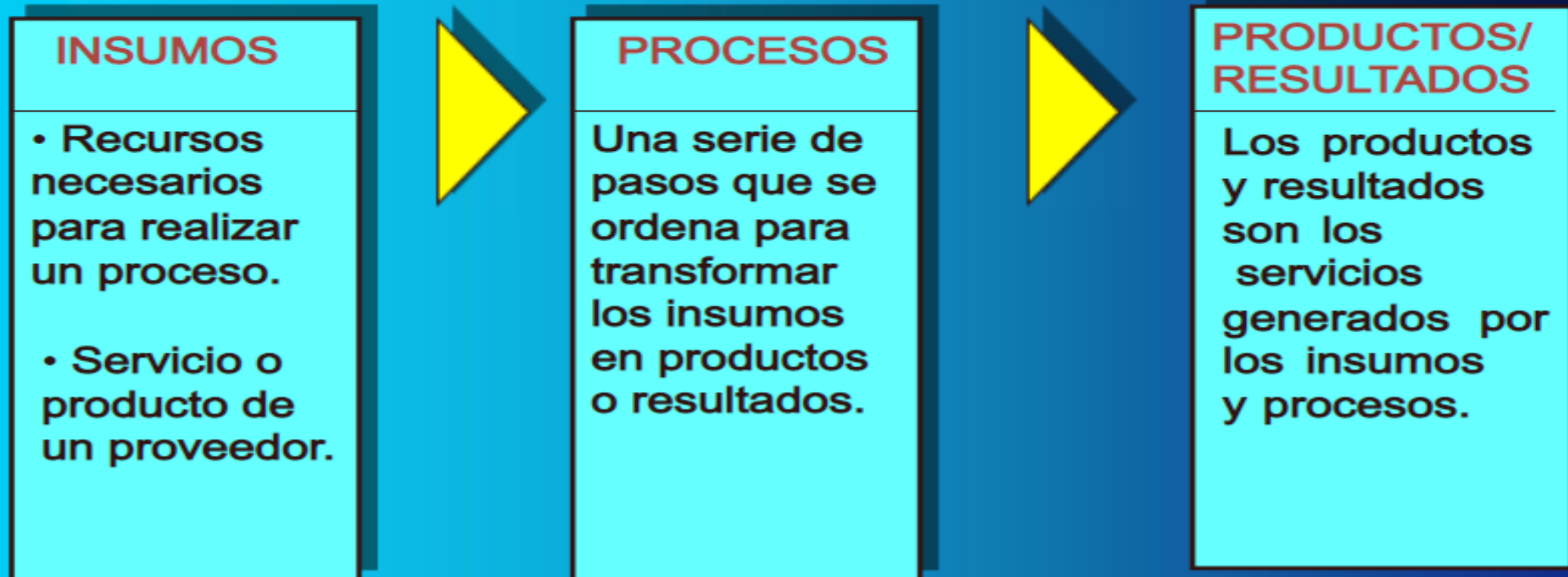
1.3 Enfoque Sistémico

La **gestión de calidad** implica que todo trabajo se realiza con enfoque de **sistemas y procesos**.



1.3 Enfoque Sistémico

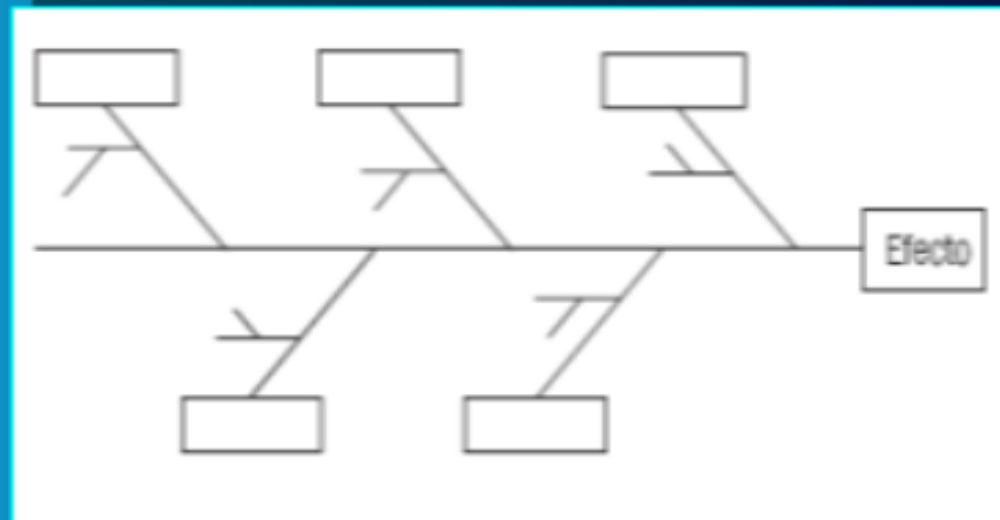
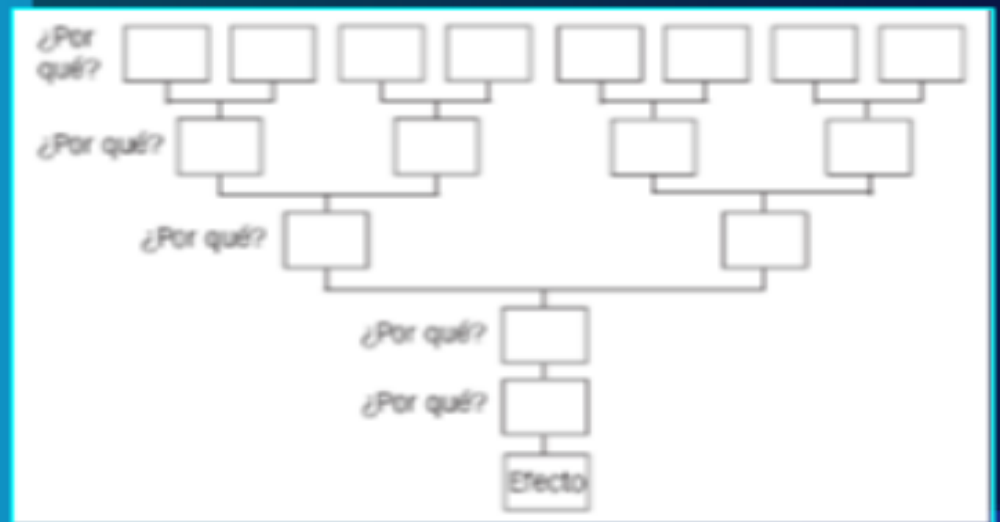
Un proceso se define como una “secuencia de pasos, tareas o actividades a través de los cuales, los aportes de los proveedores dan un valor agregado a los input (materiales, equipamiento, información, etc.), transformándolos en productos tangibles o servicios intangibles”.



1.4 Determinación de las causas.

El objetivo de esta subetapa en la solución sistemática de problemas en equipo es **identificar las principales causas o causas raíz del problema**, para así poder escoger una solución adecuada.

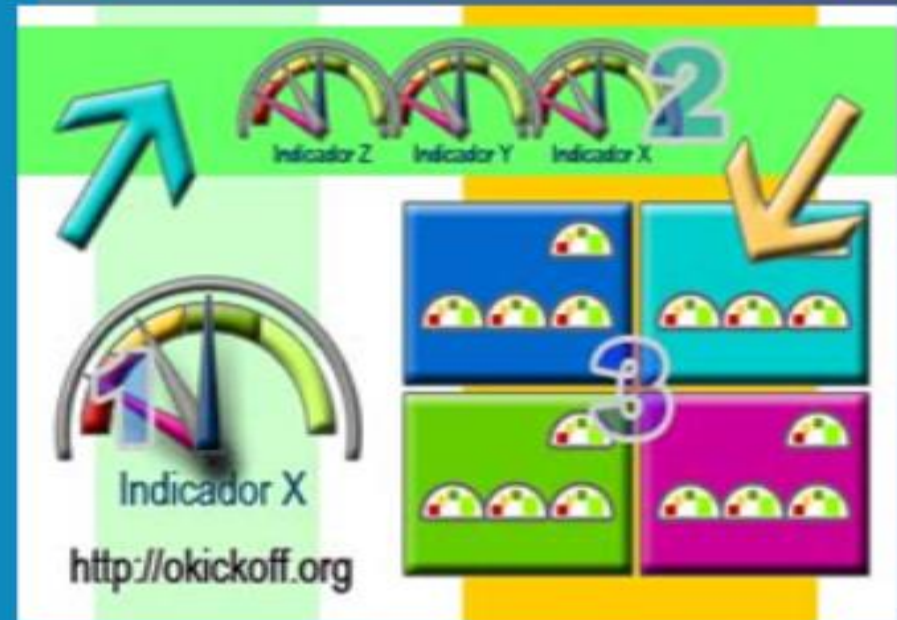
Es el momento de **elaborar hipótesis acerca de sus causas**. Se usa el término "hipótesis", porque no se sabe si se han develado las causas verdaderas o centrales del problema. **La validez de la causa se verificará más tarde con los datos.**



1.5 Identificación de Indicadores.

Los indicadores son **variables** o **características mensurables** y factibles de vigilar para probar el logro de las metas de mejoramiento de la calidad.

Los indicadores son esenciales para **comprender el impacto de una intervención o solución** y para determinar **si se debe seguir adelante** con la implementación



Cuando se usa un conjunto limitado de datos, **los gráficos de series de tiempo pueden ayudar a seguir las tendencias o patrones en los indicadores**. Esta herramienta mejora la capacidad de un equipo de vigilar y predecir el desempeño de los procesos

1.6 Recopilación de datos básicos.

La **recopilación de datos** es una parte importante (y a menudo necesaria) del mejoramiento de la calidad. **Se hace necesaria cuando los datos existentes no son suficientes para identificar o analizar los problemas** o para desarrollar, probar o implementar las soluciones a esos problemas.

Se necesitan **datos de referencia o de línea de base** (datos recopilados antes de implementar una intervención) **para compararlos con los datos pos-intervención**, a fin de **evaluar la eficacia de la intervención**. Si no es fácil obtener dicha información, los datos disponibles no son suficientes, podría ser necesario recopilar algunos datos.



1.7 Planteamiento de hipótesis sobre los cambios.

El objetivo de este paso es que el equipo encuentre una solución que resuelva el problema al eliminar sus causas

El mejor criterio es estar abierto a todas las posibilidades y pensar creativamente, primero para preparar una lista de las potenciales soluciones y luego para revisar cada una cuidadosamente antes de seleccionar una de ellas



Estas soluciones deben enfrentar las causas de fondo que se identificaron previamente.

1.8 Selección de las causas raíces para su intervención.

Las intervenciones **pueden desarrollarse simultáneamente** o los equipos utilizan su criterio para **seleccionar y fijar prioridades**.

Criterios de selección:

- Económicamente accesible
- Sin efectos negativos en otros procesos o actividades
- Factible de implementar
- Tiene respaldo de la administración
- Tiene respaldo de la comunidad
- Eficiente
- Oportuno





GRACIAS POR SU ATENCION!