

CaLidad en SaLud

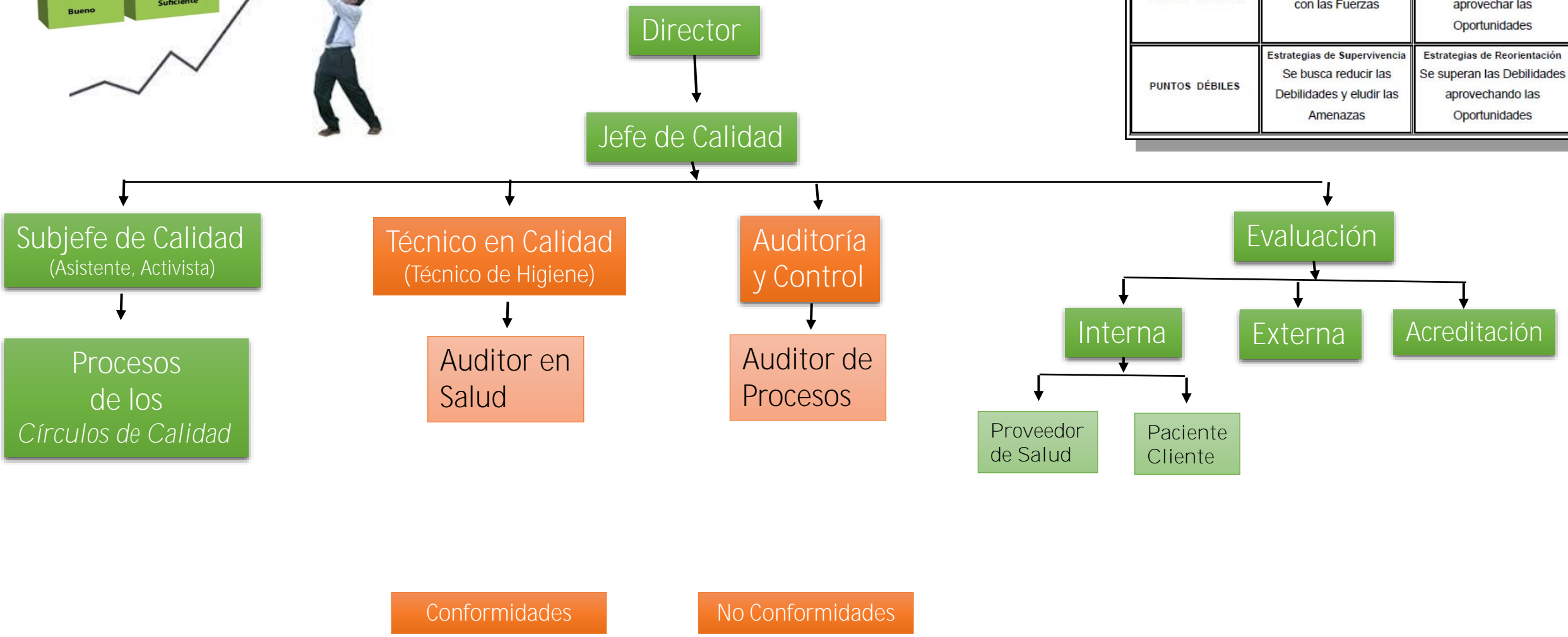
Dr. Luis Salas Castillo



Estructura de Calidad



Matriz DAFO	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
PUNTOS FUERTES	Estrategias Defensivas Se evitan las Amenazas con las Fuerzas	Estrategias Ofensivas Se usan las Fuerzas para aprovechar las Oportunidades
PUNTOS DÉBILES	Estrategias de Supervivencia Se busca reducir las Debilidades y eludir las Amenazas	Estrategias de Reorientación Se superan las Debilidades aprovechando las Oportunidades



- ❑ Que es CaLidad?
- ❑ Cómo se Define?
- ❑ Que es CaLidad en SaLud?
- ❑ Cómo se gestiona La caLidad en La SaLud?

El [Código de Hammurabi](#) (1752 a. C

Definiciones de Calidad

Diccionario de La Real Academia Española de la Lengua

Del lat. *qualitas*, -ātis.

1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. *Esta tela es de CALIDAD inferior.*
2. [f.] En sentido absoluto, buena **calidad**, superioridad o excelencia. *La CALIDAD del vino de Jerez ha conquistado los mercados.*
3. [f.] Carácter, genio, índole.
4. [f.] Condición o requisito que se pone en un contrato.
5. [f.] Estado de una persona, su naturaleza, su edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad.
6. [f.] Nobleza del linaje.
7. [f.] V. **voto de calidad**.
8. [f.] fig. Importancia o gravedad de alguna cosa.
9. [f.] desus. *Fil.* **cualidad**.
10. [f.] pl. Prendas del ánimo.
11. [f.] Condiciones que se ponen en algunos juegos de naipes.

Otras definiciones de organizaciones reconocidas y expertos

- Definición de la norma [ISO 9000](#): “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.
- [Philip Crosby](#): “Calidad es cumplimiento de requisitos”.
- [Joseph Juran](#): “Calidad es adecuación al uso del cliente”.
- [Armand V. Feigenbaum](#): “Satisfacción de las expectativas del cliente”.
- [Genichi Taguchi](#): “Calidad es la pérdida (monetaria) que el producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es expedido”.
- [William Edwards Deming](#): “Calidad es satisfacción del cliente”.
- [Walter A. Shewhart](#): “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece).”

OTRAS DEFINICIONES DE LA CALIDAD...

 *CROSBY:*

CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES.

 *TRIFUS:*

DAR AL CLIENTE AQUELLO QUE ESPERA.

 *TAGUCHI:*

*PRODUCIR LOS BIENES Y SERVICIOS QUE SE DEMANDAN CON EL
MENOR COSTE POSIBLE PARA LA SOCIEDAD.*

APORTES SIGNIFICATIVOS AL CONCEPTO DE CALIDAD



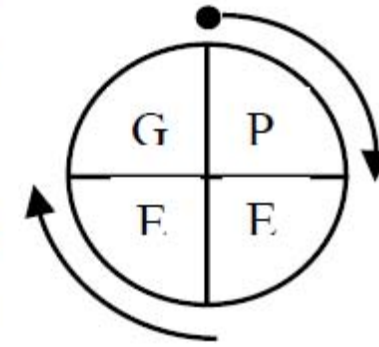
Autor	Aportación
Walter Shewhart	Ciclo de shewart (PDCA): El proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora continua: Plan-DO-Check-Act
Edward Deming	Catorce puntos para la dirección: qué se debe contemplar para la dirección de la empresa
Joseph Juran	Trilogía de Juran: "La planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del Directivo en la gestión de la calidad"
Kaoru Ishikawa	Círculos de calidad: "Grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo"
Taichi Ohno	Just in Time: "Sistemas de gestión de producción que permite entregar al cliente el producto con la calidad exigida, en la calidad precisa y en el momento exacto"
Masaaki Imai	Kaizen: "significa mejora continua en japonés. Es el espíritu y practica de los principios de mejora continua en la empresa"
Genichi Taguchi	Ingeniería de la calidad: "métodos para el diseño y desarrollo de los procesos de industrialización con el máximo de eficiencia"
Kiyoshi Suzaki	Gestión Visual: "Es un sistema donde la información necesaria para la gestión operativa está presente allí donde trabajan las personas"





GENERALIZAR
 - Generalización de la mejora
 - Monitoreo del proceso de generalización

EVALUAR
 - Evaluación de los resultados reales
 - Análisis de las causas de desviaciones



PLANIFICAR
 - Estudios y análisis

EJECUTAR
 - Implementación de pilotaje
 - Seguimiento de los resultados

Ciclo PDCA (rueda de Shewhart o de Deming)

1. Constancia en el propósito.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Desistir de la dependencia en la inspección masiva.
4. Compite con calidad y no con el precio de venta.
5. Mejora continua.
6. Capacitación a los trabajadores.
7. Fomentar el trabajo en equipo.
8. Eliminar el miedo en la organización.
9. Eliminar barreras entre departamentos.
10. Eliminar slogans.
11. Eliminar estándares de producción.
12. Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo.
13. Educación para el personal.
14. Retroalimentación.

Check: Compruebe los resultados de su acción

nivel de calidad



Do: Desarrolle lo que planificó

Act: Actúe para modificar lo que hace o para asegurar los resultados con mayor calidad

Plan: Planifique lo que va a realizar
 Identifique los grupos de interés
 Analice sus necesidades o expectativas
 Defina características para satisfacerlas
 Diseñe un proceso adecuado

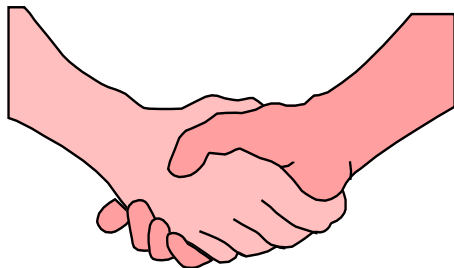
tiempo

¿POR QUÉ ES AHORA MÁS NECESARIA LA CALIDAD?



Razones externas.

- Globalización de la economía.
- Clientes exigentes.
- Competitividad.



Razones internas.

- Costes de mala calidad.
- Necesidad de mayor implicación del personal.
- Nuevas tecnologías.

PORQUE LA HUMANIDAD DEMANDA Y TIENDE A LA MEJORA CONSTANTE

Qué es CaLidad en SaLud?



El Instituto de Medicina de los EUA (IOM) define la calidad como *el grado en que los servicios de atención en salud:*

- Incrementan la probabilidad de alcanzar un resultado deseado en salud
- Son consistentes con conocimientos profesionales actualizados.

A esta definición se le debe agregar el componente subjetivo de la calidad que corresponde a la *calidad percibida por parte de los usuarios.*

Antecedentes

1910 Abraham Flexner. Informe que describe defectos en la formación médica

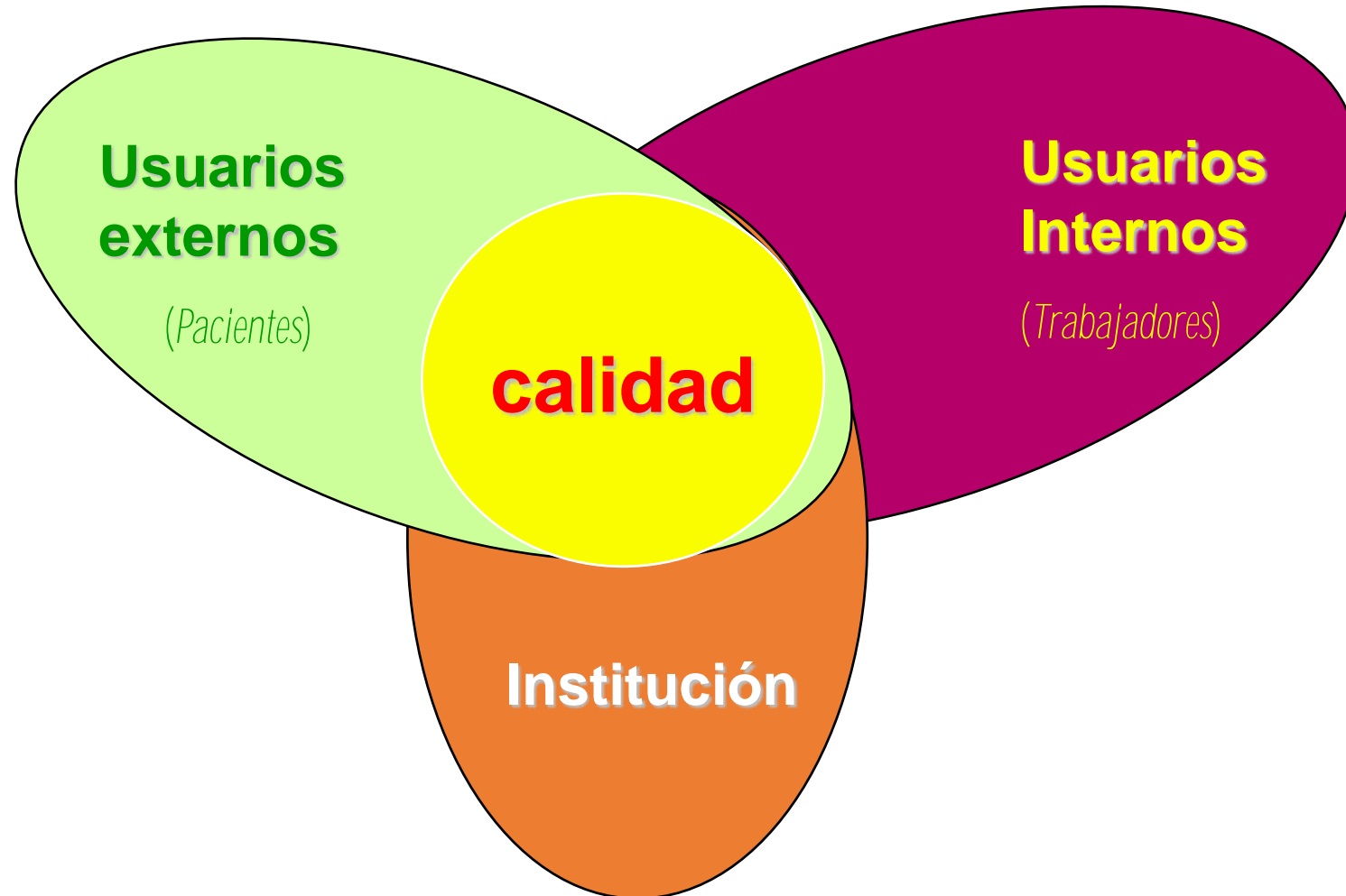
1916 Informe Codman evalúa los hospitales y revela importantes hallazgos. Destaca la importancia de la Certificación Médica.

1918 Creación del Programa Nacional de Normalización Hospitalaria en E.U.A.

1951 Creación de la Comisión Conjunta de Acreditación de Hospitales en E.U.A.

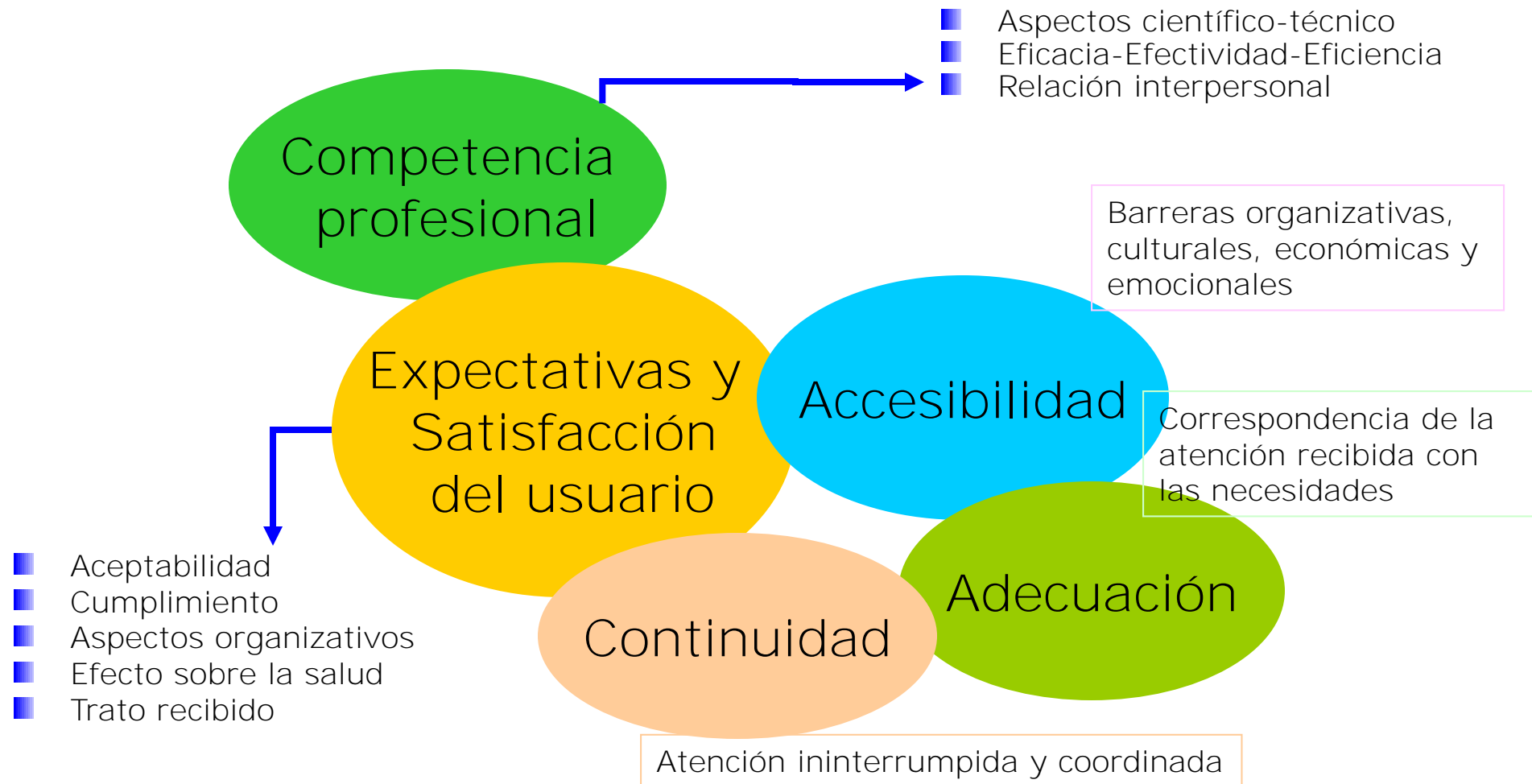


ACTORES PRINCIPALES



Entorno de práctica favorable y significativa

Lugares de trabajo de calidad = Atención de calidad al paciente



Análisis de la Calidad

□ Enfoque Sistémico



Estructura



Procesos



Resultados

Componentes del Sistema



LAS TRES CALIDADES



¿CÓMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD?

✚ **DARSE CUENTA.**

✚ **DECISIÓN (ANTES FORMARSE E INFORMARSE).**

✚ **COMPROMISO.**

✚ **ELEGIR UN MODELO DE REFERENCIA:**

✚ ¿ISO 9000?.

✚ ¿BENCHMARKING DE UNA ORGANIZACIÓN SIMILAR
CONSIDERADA EXCELENTE?.

✚ ¿MODELO EUROPEO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL?.

✚ **ACTUACIÓN** (SISTEMA; MÉTODO; OBJETIVOS; PLANIFICACIÓN;
ORGANIZACIÓN; CALENDARIO; PERSONAS Y MEDIOS).

✚ **CONTROL.**

✚ **MEJORA CONTINUA.**

GESTIÓN DE PROCESOS



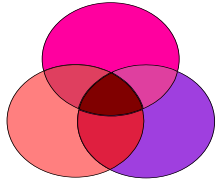
Satisfacción: Se define como la medida en que la atención recibida cumple con las expectativas de los clientes.

CALIDAD ES.....

HACER CADA UNO SU TRABAJO, SIEMPRE BIEN A LA PRIMERA, A SU DEBIDO TIEMPO Y MEJORÁNDOLO CONSTANTEMENTE.

ELIMINAR LA DISTANCIA QUE HAY ENTRE LO PRETENDIDO Y LO CONSEGUIDO.

¿CÓMO HACEMOS LA CALIDAD?



Logrando la satisfacción de los clientes.



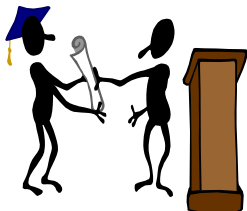
Con el apoyo incondicional de la dirección.



Con la participación y cooperación de todos.



Mejorando e innovando de forma continua.



Con la formación y superación permanente.



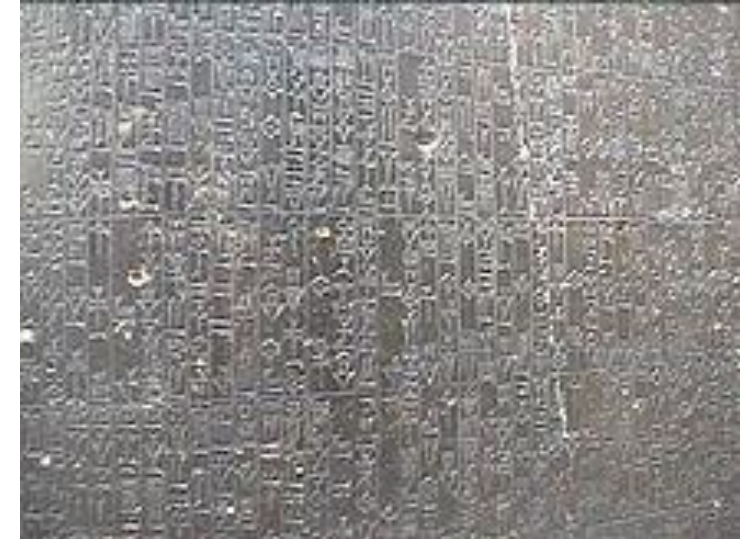
Planificar → PLAN Estratégico

Actuar Evaluar Auditar Controlar – Proceso(s)

Organismos Nacionales de Normalización (Normas ISO) *Organización Internacional para la Normalización*

País	Organismo	Web
Alemania	Deutsches Institut für Normung	DIN
Argentina	IRAM - Instituto Argentino de Normalización y Certificación	IRAM
Bolivia	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad	IBNORCA
Brasil	Associação Brasileira de Normas Técnicas	ABNT
Chile	Instituto Nacional de Normalización	INN
Colombia	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación	ICONTEC
Cuba	Oficina Nacional de Normalización	NC
Ecuador	Instituto Ecuatoriano de Normalización	INEN
España	Asociación Española de Normalización y Certificación	AENOR
Estados Unidos de América	American National Standards Institute	ANSI
Francia	Association Française de Normalisation	AFNOR
Italia	Ente Nazionale Italiano di Unificazione	UNI
Japón	Japanese Industrial Standards Committee	JISC
México	Dirección General de Normas	DGN
Nicaragua	Dirección de Tecnología, Normalización y Metrología	DTNM *
Panamá	Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas	COPANIT
Reino Unido	British Standards Institution	BS
Rusia	Agencia Federal para la Regulación Técnica y la Metrología	GOST
Suiza	Swiss Association for Standardization	SNV
Venezuela	Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad	FONDONORMA

[Código de Hammurabi](#), 1752 a. C





Acreditación
(certificación)
de los Procesos



Conformidades



Error Detectado

Propuestas de Mejoras

Acciones
(de Mejoras)

Evaluación de las Acciones

Resultado de la Evaluación

No Conformidades



Ley del Tali3n - "ojo por ojo, diente por diente"

Redise3o de Propuesta de Mejoras



<i>Matriz DAFO</i>	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
PUNTOS FUERTES	Estrategias Defensivas Se evitan las Amenazas con las Fuerzas	Estrategias Ofensivas Se usan las Fuerzas para aprovechar las Oportunidades
PUNTOS D3BILES	Estrategias de Supervivencia Se busca reducir las Debilidades y eludir las Amenazas	Estrategias de Reorientaci3n Se superan las Debilidades aprovechando las Oportunidades

MEJORA CONTINUA

Estructura de Calidad



1. Definir Objetivos
2. Diagnóstico del Proceso y su Implementación (Pto. de Partida) – Auditoría y Control (Correctivo posterior)
3. Creación de Estructuras de Calidad
 - a. Presidente: Director
 - b. Coordinador: J' Calidad
 - c. Miembros: Especialistas en Calidad, J' Dptos, Trabajadores con experiencia (2)
4. Evaluación de Conformidades (demandan estrategias)
 - a. Conforme → Certificación del Proceso
 - b. No Conforme → Proceso de Propuesta de Mejoras
5. Determinación de los Costos de "No Calidad" (a partir de las fallas o "No conformidades")



UNA SOLA CALIDAD.....

La *máxima calidad* se produce cuando

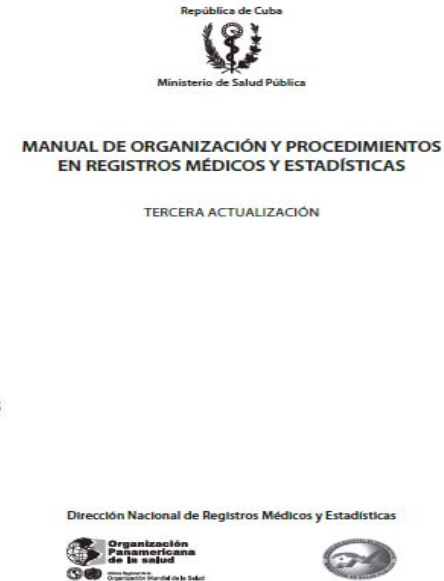
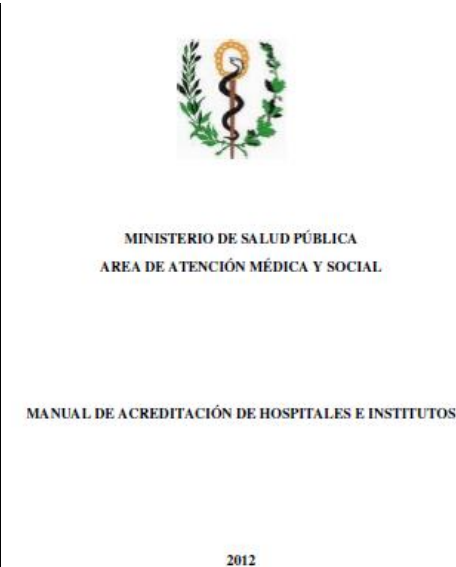
- ✓ las expectativas del Paciente,
- ✓ lo programado por la Institución y
- ✓ lo realizado por los Trabajadores



Coinciden

Documentos Rectores

- *Reglamento General de Hospitales, 2006*
- *Programa de Gestión de la Calidad*
- *Reglamento Funcional del Hospital*
- *Manual de Acreditación de Hospitales, 2012*
- *Manual de Organización y Procedimientos (Unidad Organizativa)*
- *Protocolos de Atención*



CÓMO ESCOGER ESPECIALIDAD MÉDICA

¿QUÉ QUIERES HACER AL TERMINAR LA CARRERA?

