



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

“PASIÓN POR EDUCAR”.

“TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD”

ASIGNATURA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

PRESENTA

BERSAIN ZACARIAS RODRIGUEZ

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

LIC. JESSICA DEL CARMEN JIMENEZ MENDEZ

CUNDUACAN, TABASCO, A 02 DE JULIO DE 2020

Elemento conceptual de calidad

En los últimos años la calidad de los Sistemas de Salud ha sido objeto de controversia. Las discusiones en torno a este tema se han centrado en aquellos elementos que los determinan, como la heterogeneidad, la cobertura y la equidad en el otorgamiento de los servicios en diferentes niveles de atención, tanto públicos como privado.

Es innegable que ha habido avances en los servicios de Salud de México, y que sus logros se han reflejado, desde la segunda mitad del siglo XX, en indicadores demostrables como la disminución de la mortalidad infantil y en el incremento de la esperanza de vida; sin embargo, aún es necesario mejorar la calidad tanto del sistema como de los servicios que este proporciona.

A finales de la década de los noventa, la Secretaría de Salud también inició un programa nacional de mejora continua de la atención médica, el cual incluyó la primera evaluación en las unidades de atención de primero y segundo niveles, así como capacitación de sus directivos y de su personal operativo.

El sistema demanda que todos los responsables en la atención a la salud de la población se involucren en las acciones destinadas de lograr la excelencia en el servicio. La calidad es inseparable de la salud misma, por ello el profesional de enfermería como integrante de los equipos de salud, deben desarrollar una cultura de calidad e incorporarse a los programas de mejora continua con una actitud proactiva.

Cultura de calidad

La calidad ha tenido un largo y difícil proceso de evaluación antes de llegar a convertirse en un concepto cultural. Bounds y colaboradores (1994) definen cuatro etapas principales.

De esta manera, la calidad se convirtió en un elemento esencial que permite evaluar la eficiencia, efectividad y eficacia de los servicios de salud.

Según **Edwards Deming** lo define como el cumplimiento de las expectativas del usuario, al proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades y anticipándose a otras; adoptando, al mismo tiempo, una nueva filosofía en la que prevalece el respeto, la confianza y el trabajo en equipo.

Una de las técnicas de **mejora continua** más utilizadas y difundidas es el conocido como **Círculo de Deming** (o **Ciclo de Deming**). Pero la idea original no es suya. El método fue planteado a fines de los años '30 por **Walter A. Shewhart**, el padre del **Control**

Estadístico de la Calidad, autor admirado por Deming. Deming y Shewhart serían luego fervientes colaboradores y amigos.

El método, tal como lo plantea Deming, es un procedimiento que busca dos objetivos: lograr la mejora de cualquier proceso, y *“descubrir una causa especial que haya sido detectada por una señal estadística”*.

A esta técnica también se la conoce como **Ciclo PDCA**, por las siglas en inglés de los cuatro pasos cíclicos que la componen:

- **Plan** (Planear)
- **Do** (Hacer)
- **Check** (Verificar)
- **Act** (Actuar)

En los países de habla hispana es habitual llamar a este método **PHVA** por sus iniciales en español. Así aparece inclusive en Normas Internacionales traducidas oficialmente al español. A continuación, describiremos brevemente qué sucede en cada paso.

Plan (Planear / Planificar):

En esta etapa se realiza la **planificación**, es decir, se definen las actividades necesarias para cumplir con el objetivo deseado. Aquí es donde se obtienen datos relevantes sobre el proceso actual, existen numerosas herramientas que pueden utilizarse en esta etapa. Se destacan: los **Diagramas de Gantt**, el **Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)** y el **Despliegue de la Función de Calidad (QFD)**.

Do (Hacer):

Se realizan los cambios necesarios. En lo posible, se trata de implementarlos en baja escala, antes de ponerlos a funcionar plenamente. Incluso, se pueden realizar pruebas piloto.

Check (Verificar):

Luego de un tiempo acordado previamente, se verifica el estado actual del proceso a través de datos, para poder compararlo con los requisitos establecidos en el primer paso. En otras publicaciones hemos visto varias herramientas de evaluación que pueden ser de utilidad en esta etapa: los **Diagramas de Ishikawa**, los **Diagramas de Pareto**, las **Listas de Control**, por ejemplo.

Act (Actuar):

De los resultados que surjan del análisis realizado en el paso anterior, se actúa en consecuencia. Aquí reside el éxito del método como herramienta de mejora continua. El funcionamiento es cíclico, la mejora es continua, por lo que luego de actuar debemos volver a planificar e ir perfeccionando sistemáticamente el proceso.

En los últimos años, es habitual ver referencias al método como **Ciclo PDSA** en lugar del clásico **PDCA**. PDSA cambia su tercera etapa de **CHECK** a **STUDY**, El ciclo quedaría como *Plan-Do-Study-Act*. El mismo Deming mantuvo esta denominación sus últimos años, y hoy los miembros de su Instituto le dan continuidad.

Joseph M. Juran, explica la “calidad” como una filosofía administrativa y la describe como una filosofía administrativa y la describe como un proceso sistemático, que garantiza que las acciones que se llevaran a cabo ocurran tal y como se planearon; es decir, como una vía para asegurar que el proceso “salga bien a la primera”. Afirma que es necesario establecer fases administrativas y las divide en: a) planeación, b) control y c) mejora. Considera que debe evaluarse el desempeño del proceso y su correspondencia con el producto mediante el análisis estadístico. Por último, postula que la calidad depende mas de las personas que de las técnicas, y que el cambio de cultura se debe llevar acabo verticalmente: de arriba hacia abajo.

Trilogía de Juran

Consiste en un proceso de tres pasos para lograr alcanzar la Calidad Total.

➤ **Planificación de la calidad**

Incluye la determinación de los clientes, diferenciando entre clientes externos e internos, la determinación de las expectativas de dichos clientes que sirvan para el desarrollo de las especificaciones de los productos y servicios, asimismo el desarrollo y la optimización de los procesos que permitan obtener tales productos o servicios que satisfagan estas expectativas, así como los controles a realizar de tal manera que se asegure la producción.

Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, se puede resumir en el siguiente mapa de planificación de la calidad que constituye los siguientes pasos:

- 1.-Determinar quiénes son los clientes.
- 2.-Determinar las necesidades de los clientes.
- 3.-Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
- 4.-Desarrollar las características del producto que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes.
- 5.-Desarrollar los procesos que sean capaces de producir las características del producto.
- 6.-Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

➤ **Control de la calidad**

Comprende la aplicación práctica de los procesos de control previamente planificados y que aseguren la fabricación de acuerdo a las especificaciones. El control de calidad comprende la toma de datos, la comparación con respecto a las referencias dadas y la actuación sobre las diferencias.

La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Para controlar un proceso se debe establecer un vinculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos. Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que lo que éste necesita.

- 1.-Evaluar el comportamiento real de la calidad
- 2.-Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- 3.-Actuar sobre diferencias.

➤ **Mejora continua de la calidad**

Hace referencia a las actividades de análisis a partir de los resultados de calidad y su aplicación práctica para la mejora. Comprende la identificación de causas de problemas, el establecimiento de prioridades en relación con los problemas observados, la búsqueda de soluciones y su posterior implantación y seguimiento. Esta etapa se basa en la realización de todas las mejoras "proyecto por proyecto". Para ello es necesario establecer un consejo o comité de calidad que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. El comité deberá definir la forma de seleccionar cada proyecto, que deberá incluir nominación, selección, declaraciones de misión y publicación del proyecto. Conforme las prácticas de calidad evolucionan, las organizaciones encuentran diferentes formas de realizar el mejoramiento de la calidad.

- 1.-Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- 2.-Identificar las necesidades concretas para mejorar los proyectos de mejora.
- 3.-establecer un equipo de personas para cada proyecto, con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.

4.-Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos diagnostiquen las causas, fomenten el establecimiento de un remedio y establezcan los controles para mantener los beneficios.

Kauro Ishikawa, señala que la calidad debe construirse en cada diseño y en todo proceso, por que su control constituye una disciplina que combina el conocimiento con la acción. Utiliza siete herramientas estadísticas básicas para evaluar: el diagrama de causa-efecto, el historial, el diagrama de paralelo, las hojas de comprobación o chequeo, las graficas de control y los diagramas de dispersión y estratificación.

Diagrama Causa – Efecto

Identifica muchas causas posibles de un efecto o problema y clasifica las ideas en categorías útiles.

El enunciado del problema, colocado en la cabeza de la espina de pescado, se utiliza como punto de partida para trazar el origen del problema hacia su causa raíz.

Típicamente, el enunciado describe el problema como una brecha que se debe cerrar o como un objetivo que se debe lograr. El mecanismo para encontrar las causas consiste en considerar el problema y preguntarse “por qué” hasta que se llegue a identificar la causa raíz o hasta que se hayan agotado las opciones razonables en cada diagrama de espina de pescado.

Diagrama de flujo

Muestran la secuencia de pasos y las posibilidades de ramificaciones que existen en un proceso que transforma una o más entradas en una o más salidas. Los diagramas de flujo muestran las actividades, los puntos de decisión, las ramificaciones, las rutas paralelas y el orden general de proceso.

Los diagramas de flujo pueden resultar útiles para entender y estimar el costo de la calidad de un proceso. Esto se consigue mediante la aplicación de la lógica de ramificaciones del diagrama de flujo y sus frecuencias relativas para estimar el valor monetario esperado para el trabajo conforme y no conforme requerido para entregar la salida conforme esperada.

Estratificación

La estratificación es una técnica utilizada en combinación con otras herramientas de análisis de datos. Cuando se han agrupado los datos de una variedad de fuentes o categorías, el significado de los mismos puede ser imposible de ver. Esta técnica los separa para que los patrones se puedan ver.

Hojas de verificación

También conocidas como hojas de control, se pueden utilizar como lista de comprobación a la hora de recoger datos.

Las hojas de verificación se utilizan para organizar los hechos de manera que se facilite la recopilación de un conjunto de datos útiles sobre un posible problema de calidad.

Por ejemplo, los datos sobre frecuencias o consecuencias de defectos recogidos en las hojas de verificación se representan a menudo utilizando diagramas de Pareto.

Diagrama de Pareto

Los diagramas de Pareto son una forma particular de un diagrama de barras verticales y se utilizan para identificar las pocas fuentes clave responsables de la mayor parte de los efectos de los problemas.

Las frecuencias relativas de cada una de las causas especificadas recogidas en el eje horizontal van disminuyendo en magnitud, hasta llegar a una fuente por defecto denominada "otros" que recoge todas las causas no especificadas. Por lo general, el diagrama de Pareto se organiza en categorías que miden frecuencias o consecuencias.

Histogramas

Son una forma especial de diagrama de barras y se utilizan para describir la tendencia central, dispersión y forma de una distribución estadística. A diferencia del diagrama de control, el histograma no tiene en cuenta la influencia del tiempo en la variación existente en la distribución.

Diagramas o gráficos de control

Se utilizan para determinar si un proceso es estable o tiene un comportamiento predecible. Los límites superior e inferior de las especificaciones se basan en los requisitos establecidos previamente. Reflejan los valores máximo y mínimo permitidos. Los límites de control superior e inferior son diferentes de los límites de las especificaciones.

Se puede utilizar los límites de control calculados estadísticamente para identificar los puntos en que se aplicarán medidas correctivas para prevenir un desempeño anormal.

Para procesos repetitivos, los límites de control se establecen por lo general en ± 3 s alrededor de una media del proceso, que se establece a su vez en 0 s.

Un proceso se considera fuera de control cuando:

1. Un dato excede un límite de control.
2. Siete puntos consecutivos se encuentran por encima de la media, o
3. Siete puntos consecutivos se sitúan por debajo de la media.

Diagramas de dispersión

Representan pares ordenados (X, Y) y a menudo se les denomina diagramas de correlación, ya que pretenden explicar un cambio en la variable dependiente Y en relación con un cambio observado en la variable independiente X .

La dirección de la correlación puede ser proporcional (correlación positiva), inversa (correlación negativa), o bien puede no darse un patrón de correlación (correlación cero). En caso de que se pueda establecer una correlación, se puede calcular una línea de regresión y utilizarla para estimar cómo un cambio en la variable independiente influirá en el valor de la variable dependiente.

Referencia

- <http://portal.medicapanamericana.com/VisorEbookV2/Ebook/9786079356194#{%22Pagina%22:%221%22,%22Vista%22:%22Indice%22,%22Busqueda%22:%22%22}>
- <https://excelencemanagement.wordpress.com/2017/06/27/el-circulo-de-deming-shewhart-ciclo-pdca/>
- <https://studylib.es/doc/291395/joseph-juran>
- <https://aprendiendocalidadadr.com/7-herramientas-basicas-calidad/>