



Nombre del alumno:

Ramírez López Kevin Reynol

Nombre del profesor:

Lic. Romelia de León Méndez

Licenciatura:

Enfermería

Materia:

Calidad en los Servicios de enfermería.

Nombre del trabajo:

Ensayo del tema:

Mejora de la calidad.

MEJORA DE LA CALIDAD

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

La cadena cliente-proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores). El sistema cliente- proveedor es una conexión recíproca en donde involucra persona y departamentos de una organización que tiene como principal meta llegar al objetivo que se planteó en un principio de tal modo que se pueda ofrecer el producto o servicio de buena calidad. Ya que para esto necesitamos la ayuda que puedan asegurar el éxito del objetivo como son: material de buena calidad, maquinaria en buen estado, la capacitación sea la adecuada. Con estos factores puedo decir que nosotros dependemos de otros para que nos faciliten esos aspectos antes mencionados.

Los grupos de mejora son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. La idea del trabajo en grupo se basa en el reconocimiento de que la

calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente. Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. En organizaciones medianas o grandes suelen estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales. Generalmente son equipos "temporales" que se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos.

Los grupos de mejora son un sistema de participación de los trabajadores basado en equipos de trabajo interdepartamentales y de diferentes niveles jerárquicos en que se reúnen para definir iniciativas de mejora de los procesos. Están inscritos en la filosofía de la mejora continua y la proximidad a los procesos y resultan próximos a conceptos como la eliminación de cualquier forma de despilfarro que propugna el lean management. Los grupos de mejora rompen la dicotomía taylorista entre el trabajador que piensa y el trabajador que hace. Desde el principio de proximidad con los procesos, cualquier trabajador ejecutante también es susceptible de pensar oportunidades de mejora.

Facilitador: es una persona encargada de acompañar al grupo de mejora en sus primeras sesiones y de formar a sus integrantes en la metodología del trabajo en equipo y en el uso de herramientas de solución estructurada de problemas. Esta figura representa el componente formativo que también está presente en el grupo de mejora ya que no todas las personas están avezadas a las habilidades que requiere el trabajo en equipo. Su presencia es necesaria para evitar una deficiente definición inicial del problema que desencamine los esfuerzos del grupo.

Líder o coordinador del grupo: su rol es centrar los objetivos de las reuniones, mantener una discusión ágil, cortar las actitudes negativas que vayan contra la dinámica grupal, generar consensos y resumir las conclusiones del grupo. En este sentido, su rol se aproxima más al de un moderador que al de un líder en sentido estricto. Para procesos complejos, además del líder puede contarse con un comité de seguimiento encargado de acompañar el desarrollo del grupo.

Documentación del trabajo en equipo: es necesaria para hacer el seguimiento de los trabajos del grupo. Los principales documentos son el orden del día, el acta

de la reunión y plantillas de seguimiento que documenten el estadio donde está el grupo y su situación con respecto al calendario de trabajo previsto.

Herramientas de solución estructurada de problemas: son herramientas que permiten representar gráficamente el problema que se aborda, sus causas y las posibles optimizaciones. Algunas de las más usadas son:

Gráficos: de barras, líneas o de pastel para obtener una representación sintética de los datos recogidos.

Histograma: gráfico de barras que permite saber la distribución de frecuencias de un fenómeno. Hace posible centrarse en las distribuciones anómalas o extremas.

Diagrama de correlación: permite establecer el grado de correlación entre dos fenómenos mediante la observación de la correlación positiva, negativa o inexistente de su nube de puntos

Diagrama de flujo: permite al grupo visualizar los estadios de un proceso y las condiciones que bifurcan su desarrollo

BIBLIOGRAFÍAS:

1. ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.
2. HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contínuo.
3. Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologías y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad? Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermería. Ola internacional de enfermería. Bogotá 1993.
4. Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- . Masson; 1996.
5. Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997.