



Nombre del Alumno: Juan José Sánchez Pérez

Nombre del tema: Unidad 2: Aplicación de la calidad en los sistemas de salud

Parcial: I.

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud

Nombre del profesor: Mabel Domínguez

Nombre de la Licenciatura: Maestría en Administración en Sistemas de Salud

Cuatrimestre: 4to

APLICACION EN LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE SALUD

2.1 Gestión de la calidad en los sistemas de salud.

La calidad es más que un elemento a base de estrategias en organizaciones que producen productos o servicios. En el ámbito hospitalario se tiene como objetivo las necesidades del paciente mediante todo el proceso para alcanzar una buena satisfacción.

2.1.1 Normativa Legal

Es importante reconocer la existencia de una norma de obligado cumplimiento que se llevara a cabo en cualquier plan de calidad. Norma Oficial Mexicana 027, Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica.

El sistema Nacional tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios de atención médica a la población que lo demande, situación que adquiere mayor relevancia cuando el requerimiento de atención médica, se debe a una urgencia médica

2.1.2 Acreditaciones y/o certificaciones de obligado cumplimiento

Estas acreditaciones se basan en una autoevaluación que realizan los centros en función de unos estándares a cumplir, son evaluados y auditados por agentes externos debidamente certificados

La obligación tiene un aspecto positivo que es la evaluación del sistema que, sin lugar a duda, ayudará a mejorar a estos hospitales. Para tener una buena calidad:

- establecer los circuitos y normas estandarizadas de trabajo para minimizar los riesgos derivados de la actividad
- mantener la vigilancia del sistema
- evaluar sus resultados
- analizar las acciones necesarias para la consecución de objetivos y garantizar la toma de decisiones estratégicas basadas en la evidencia

2.1.3 Compromiso de la alta dirección con la calidad

En un hospital situar la calidad es de vital importancia entre los diferentes temas que ocupan a los equipos directivos, si no se le da seguimiento está en vez de avanzar se ira desapareciendo en los temas urgentes de la gestión hospitalaria diaria. En base a esto debería de existir un Plan de Calidad y Seguridad aprobado por la dirección y con objetivos e indicadores que permitan su seguimiento.

2.2 Sistemas de gestión de la calidad utilizados en hospitales

L Joint Commission establece que un determinado hospital o centro médico cumple con una serie de estándares de calidad y seguridad, validando la excelencia en la atención sanitaria.

ISO es el acrónimo para International Standard Organization, una organización internacional no gubernamental compuesta por 165 organismos nacionales de normalización.

7 principios de calidad:

Orientación al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a personas, mejora, decisiones basadas en experiencias y gestión de las relaciones

El modelo de gestión EFQM tiene un amplio desarrollo en multitud de organizaciones europeas y ha ido evolucionando, con cambios relevantes incorporados gracias al consenso

Se fundamenta en tres pilares: Dirección, ejecución y resultados

Que a su vez corresponde a tres preguntas

¿por qué?

¿cómo?

. ¿qué?

APLICACION EN LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE SALUD

2.3 Gestión por procesos en un hospital

Se ha gestionado por departamentos funcionales o áreas de especialidad médica que permitan dar respuesta a la necesidad de desarrollo científico y técnico distintivo de cada ámbito.

Definir la manera de organizar el trabajo, equilibrando por un lado las necesidades organizativas hospitalarias de especialidad con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes/ pacientes/usuarios

2.3.2 Concepto de proceso

Acción de ir hacia delante y la normativa ISO aplica la definición: conjunto de actividades, mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

2.3.2 Tipos de proceso

Procesos clave:

Definen aquello a lo que se dedica la organización, son el núcleo de su actividad y están directamente relacionados con la misión de la misma.

Procesos estratégicos:

Son los procesos de gestión, los que establecen los objetivos estratégicos recogiendo la información del contexto de la organización (expectativas de las partes con las que interactúa)

Procesos de apoyo:

Asignan recursos para el desarrollo de las actividades de la organización y están al servicio de los procesos clave

2.3.4 Mapa de procesos

hay dos tipos de lenguaje que se utilizan para una plasmación gráfica de los procesos

- IDEF (Integration Definition for System Modelling) que permite la representación gráfica estructurada de las actividades y datos que se realizan en una organización
- ANSI (American National Standards Institute) que da lugar a un sistema de diagramas de flujo que emplean símbolos con significados establecidos para reflejar los distintos procesos de la organización.

Cualquier aplicación o sistema que no sea de utilidad debe desecharse y sustituirse por uno que facilite la labor de los profesionales.

2.4 Implementación de la gestión por procesos

Siguiendo el Ciclo de Mejora Continua podemos establecer cuatro grandes etapas para la implementación de la gestión por procesos en un entorno hospitalario

Fase 1: Planificación se debe de elegir el proceso que se va a trabajar con algunos criterios a elegir

Fase 2 implementación: Aplicar un AMFE permite evaluar de manera prospectiva la posibilidad de un riesgo: El primer paso es la detección de aquellos posibles efectos no deseados para, a continuación, analizarlos y evaluarlos.

Fase 3 Evaluación: La evaluación del sistema no debe limitarse únicamente a la recogida de datos de todas las fuentes, y hacer algo desde planificar acciones para mejorar los puntos que no cumplan con los estándares fijados o rediseñar completamente los circuitos en aquellos más alejados de las aspiraciones del proceso.

Fase 4 mejora continua: es el fundamento de la gestión por procesos y para alcanzarla debemos recuperar la idea de que los procesos interaccionan constantemente entre sí y que cualquier mejora introducida en una parte del proceso comportará la mejora del todo.

APLICACION EN LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE SALUD

2.5.1 Estrategia y políticas de calidad

Los objetivos establecidos deben responder a las líneas estratégicas de la institución y por ello deben estar estrechamente relacionados con la misión, visión y valores que les son propios.

El Plan estratégico es un instrumento de planificación en el que se marcan las líneas institucionales correspondientes a un periodo de tiempo, que oscila entre los 3 y los 5 años, a partir del cual se definirán las políticas de calidad

2.5.2 Organización de la calidad

Los modelos para la gestión organizativa de la calidad más utilizados:

Comisión de calidad: grupo permanente, de carácter técnico, que se reúne de manera periódica y tiene una composición estable.

Grupos de trabajo: específicos ante un problema u objetivo concreto, con carácter técnico, de duración determinada

Grupos de mejora de procesos: pueden participar todos los profesionales directamente relacionados con un proceso para evaluar los resultados obtenidos, proponer acciones de mejora

Comisiones clínicas.

Círculos de calidad: formados por profesionales voluntarios para abordar aspectos relacionados con la calidad de forma concreta y específica

2.5.3 Objetivos de los Planes de Calidad y Seguridad del Paciente

objetivos que se consignan en los planes de calidad y seguridad del paciente y que recogen las directrices establecidas en las políticas de calidad

Aumentar la eficiencia.

Disminuir la variabilidad.

Garantizar la satisfacción de los grupos de interés.

Promover y mejorar la seguridad de los pacientes

2.5.4 Plan de Acción

Es fundamental una priorización de las actividades en función de la importancia estratégica para la institución y los recursos disponibles para lograr su implementación.

2.5.5 Sistemas de evaluación

Es necesario determinar el grado de consecución de cada una de las acciones previstas por objetivo para lo cual es imprescindible conocer la situación de partida y los resultados de evolución