



Calidad y Control de la Calidad en Salud Actualización Bibliográfica

Dpto. Salud Pública
Facultad Manuel Fajardo

“Saber más que los otros es fácil;
lo difícil es
saber algo mejor que los otros”

Séneca

Se trata de una revisión bibliográfica, tomada de expertos del mundo de la calidad, folletos, seminarios etc.

Objetivo General

Realizar un breve y sencillo análisis sobre el tema, “La calidad en salud”, desde un marco teórico-conceptual, teniendo como premisa el proceso docente asistencial.

Objetivos específicos

- 1.Exponer algunas definiciones conceptuales de Calidad, Control de Calidad, la Competencia y Desempeño.
- 2.Enunciar algunos Métodos sobre la evaluación de la calidad en la atención médica y su repercusión social.
- 3.Ofrecer de forma sintética algunas herramientas para el mejoramiento continuo de la calidad.

1. Algunas definiciones conceptuales de Calidad, Control de Calidad, la Competencia y Desempeño.

Al hablar de Calidad, se impone ofrecer algunas definiciones actualizadas de este concepto y de todo lo relacionado con el mismo.

Estas definiciones son de forma general, escogiendo en cada caso el que mejor los represente.

Calidad:

La Real Academia Española define la Calidad, como la propiedad o conjunto de propiedades, inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que otra de su misma especie.

La Sociedad Americana de control de Calidad, la define como la totalidad de distintivos de un producto o servicio, que produce la capacidad de satisfacer una necesidad determinada.

La OMS, la calidad es el concepto clave hoy en día, para los servicios de salud y la define de acuerdo con: GILMORE Y MORAES 1997, como:

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de los recursos
- Un mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción del paciente y sus familiares.
- Impacto final en la salud

En todas estas definiciones no queda del todo claro, que la calidad significa algo distinto para cada persona.

Cuando se utiliza la palabra calidad, en realidad el usuario considera característica típica de la atención médica como eficiencia, cuidados y eficacia.

Garantía de Calidad

Es un conjunto de acciones sistematizadas y continuas, dirigidas a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o sustituciones que impidan otorgar el mayor beneficio.

Se realiza a través de: Monitoreo, Diseño, Desarrollo y Cambio Organizacional.

Garantía de la calidad en el proceso educativo:

La calidad educativa se relaciona al carácter del trabajo asumido por el profesor, el cual tiene efectos significativos en sus estudiantes. Además, quienes pagan los salarios de los profesores, ya sea a través de impuestos o pagos mensuales, desean asegurarse que están recibiendo una buena relación calidad-precio, por lo que se buscan a menudo herramientas que midan la calidad individual de los profesores, de los colegios, o el sistema educativo como un todo.

Otras acciones dirigidas a resolver oportunamente problemas o situaciones que impidan otorgar el mayor beneficio.

Se realiza a través de:

Gestión de Calidad

- Sistemas de Gestión de la Calidad
- Gestión de la calidad en los servicios
- Estrategia de calidad
- Gestión de la Calidad total
- Aseguramiento de la Calidad
- Acción Correctiva
- Acción Preventiva
- Auditor de Calidad
- Auditoria de Calidad
- Mejoramiento de la Calidad
- Política de la Calidad

Otras definiciones de organizaciones reconocidas y expertos del mundo de la calidad:

ISO: International Organization for Standardization.

Según criterios de:

Luis Andrés Arnauda Sequera

Philip Crosby

Joseph Juran:

Armand V. Feigenbaum

Genichi Taguchi

William Edwards Deming

Walter A. Shewhart

A modo de síntesis podemos afirmar que:

- ✓ La calidad de un producto o servicio, es el grado en que éste se aproxima a su prototipo.
- ✓ Ello supone que la calidad sea algo que se puede tener en grado variable.
- ✓ La calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas.
- ✓ La calidad no es un atributo único sino un conjunto de atributos.

Control de Calidad:

Se refiere a todos los mecanismos, acciones y herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores, aplicando un conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requerimientos relativos a la calidad del producto o servicio”

Competencia y Desempeño

Concepto de Competencias

Actualmente, las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber hacer (habilidades); saber (conocimiento) y valorar las consecuencias de ese saber ser (valores y actitudes).

Competencia y Desempeño

Concepto de Competencias

Nos referimos como competencias a todos aquellos comportamientos formados por habilidades cognitivas, actividades de valores, destrezas motoras y diversas informaciones que hacen posible llevar a cabo, de manera eficaz, cualquier actividad. Las competencias deben entenderse desde un enfoque sistémico como actuaciones integrales para resolver problemas del contexto con base en el proyecto ético de vida.

Competencias y Desempeños

Las competencias son posibilidades en tanto que los desempeños son actos, hechos sensibles reales. Estas competencias están centradas en desempeños y destacan situaciones relevantes.

Competencias y Desempeños

Los desempeños establecidos como desarrollo de competencias para orientar los aprendizajes, buscan "consolidar en los estudiantes el rigor de pensamiento, la economía en la acción y la solidaridad en la convivencia".

Competencias para la Vida:

Tener capacidad de decidir y actuar con juicio crítico.

Actuar con tolerancia hacia la diversidad cultural.

Manifestar una conciencia de pertenencia a la cultura.

Combatir la discriminación y el fanatismo.

Competencias para la Vida

Saber aceptar nuevos aprendizajes y enfrentar nuevos retos.

Ser competente, es manifestar en la práctica los diferentes aprendizajes, satisfaciendo de esta manera las necesidades y los retos que tienen que afrontar en los diferentes contextos, donde interactúan los alumnos y alumnas.

Competencias para la Vida

La noción de competencia, referida inicialmente al contexto laboral, ha enriquecido su significado en el campo educativo, donde es entendida como un saber hacer en situaciones concretas, que requieren la aplicación creativa, flexible y responsable de conocimientos, habilidades y actitudes.

2. Métodos Más Utilizados en la Evaluación de la Calidad.

Ejemplo de los métodos de control más conocidos:

- Auditorias Externas (Administrativa y/o Asistencial)
- Balance de trabajo anual
- Estadísticas oficiales (información periódica sobre el cumplimiento de actividades por el centro, control de la gestión).
- Encuestas de satisfacción a usuarios.
- Acreditación para la docencia (actualmente es el único método reglamentado, que existe)

2. Métodos Más Utilizados en la Evaluación de la Calidad.

Ejemplo de los métodos de control más conocidos:

- Valoraciones del colectivo profesional (sesiones clínicas)
- Valoraciones del equipo de dirección
- Valoraciones de las diferentes comisiones clínicas (infecciones, Fármaco-terapéutica, Mortalidad, etc.), comisiones que velan por la calidad asistencial.
- Comités de ensayos clínicos para velar por la garantía de las normas éticas, para los pacientes.
- Opinión de los usuarios (participación de la población).

• Mejoramiento de calidad:

El proceso para alcanzar niveles de performance sin precedente. Pasos

1. Probar la necesidad de mejoramiento.
2. Identificar los proyectos concretos de mejoramiento.
3. Organizar para la conducción de los proyectos.
4. Organizar para el diagnóstico o descubrimiento de las causas.
5. Diagnosticar las causas.
6. Proveer las soluciones.

Probar que la solución es efectiva bajo condiciones de operación.
Proveer un sistema de control para mantener lo ganado.

Desarrollo profesional continuo

Debido a que el mundo al que los profesores preparan a sus estudiantes, cambia rápidamente, y que las habilidades requeridas evolucionan de igual manera, ningún curso de capacitación docente puede ser suficiente para preparar a un profesor para una carrera de 30 o 40 años.

Desarrollo profesional continuo

Una investigación cada vez mayor sugiere que las actividades más efectivas de DPC son:

- Desarrollarse en el tiempo.
- Ser un colaborador activo.
- Aprendizaje activo.
- Participar en conferencias de profesores.
- Asistir a clases prácticas, entrenamientos y seguimiento.
- Promover la reflexión
- Animar la experimentación.
- Responder a las necesidades docentes.

3. Herramientas más utilizadas en el mejoramiento continuo de la calidad

Son instrumentos efectivos, usados para el análisis de datos, el control de procesos y la mejora de la calidad.

Estas técnicas gráficas utilizadas para la solución de problemas, le permiten a uno ubicarse, saber donde hay variaciones, la importancia relativa de los problemas a ser resueltos y si los cambios hechos han tenido el impacto deseado.

HERRAMIENTAS. SU UTILIDAD

- Tormenta de Ideas: Obtiene gran cantidad de ideas de un grupo de personas.
- Matriz de Selección: Selecciona una opción de un listado sobre la base de criterios.
- ¿Por que? Porque: Permite determinar una serie de causas del problema.
- Diagrama Causa-Efecto: Identifica un conjunto de causas interrelacionadas que llevan hacia un efecto.
- Flujograma: Muestra todos los pasos de un proceso.

HERRAMIENTAS. SU UTILIDAD

- Hoja de Verificación: Colecta datos en forma organizada.
- Gráfico de Pareto: Dirige la atención a los problemas o causas realmente importantes.
- ¿Cómo? ¿Cómo?: Permite considerar varias soluciones alternativas
- Gráfica de Control: Conocer las causas de la variabilidad del proceso
- Diagrama de Gantt: Rediseño y estandarización de procesos en el transito y archivo de HC.

¿Qué se espera del uso de las Herramientas?

Con el uso correcto de las herramientas para el mejoramiento de la calidad, empezaremos a obtener resultados positivos en la corrección de los problemas.

¿Qué se espera del uso de las Herramientas?

Podremos:

- Identificar fácilmente problemas
- Definir problemas en forma clara y precisa
- Analizar problemas para detectar causas
- Priorizar las causas más relevantes
- Recabar información útil
- Desarrollar soluciones efectivas que se puedan implementar.
- Implementar la solución y monitorear.

Conclusiones

El sistema docente-asistencial moderno requiere cada vez más, un nivel de excelencia en los servicios que brinda, dada la importancia económica y social que tiene este aspecto, que nos obliga a buscar mecanismos, a fin de emplear la tecnología instalada de forma adecuada y minimizar el riesgo.

Conclusiones

Los métodos concebidos para mejorar la calidad pueden ayudar en la práctica diaria y para ello es necesario considerar algunas preguntas.

¿Cuando falla la calidad de su trabajo, porqué falla?

¿Pierde usted tiempo esperando cuando no debería?

¿Tiene usted que volver a realizar alguna vez su trabajo, porque algo no resultó inicialmente?

¿Se pierde alguna vez la información que usted necesita?

¿Falla alguna vez la comunicación?

Conclusiones

Si la respuesta a alguna de esas preguntas es afirmativa, entonces pregunte:

¿Puede mejorarse y cómo?

¿Ha de ser usted un mero observador?

Recomendaciones

Las podemos resumir con una cita de Ernesto Guevara (Che).

“LOS 10 MANDAMIENTOS DE LA CALIDAD”

LOS 10 MANDAMIENTOS DE LA CALIDAD

I

II

III

IV

V



VI

VII

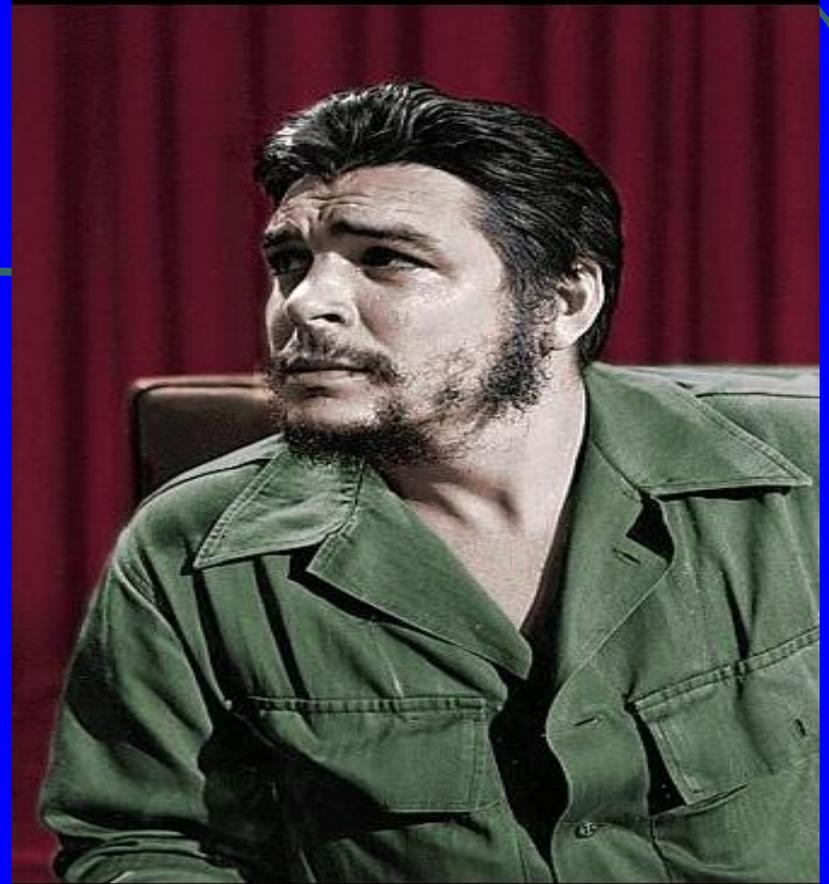
VIII

IX

X

I

No permita que algo que salió mal se convierta en el primer tema del día cuando vaya a planear algo. Comente al máximo sus planes en el sentido de tornar su trabajo cada vez más productivo.



Pensar en positivo es calidad!

II

Al entrar al edificio de su empresa, corresponda con un saludo a cada uno que se encuentre, sea o no colega de su área.



Ser educado es calidad!

III

Sea metódico al abrir su archivo, al encender su computadora, al pasar informaciones, etc.

Comience recordando las notas del día anterior.



Ser organizado es calidad!

IV

No se deje llevar por la primera información de error recibida de quien, tal vez, no conozca todos los detalles. Recopile más datos que le permitan arribar a un juicio correcto sobre el asunto.



Ser prevenido es calidad!

V

Cuando sea solicitado por alguien, intente posponer su propia tarea, pues quien acude a Ud. debe estar precisando bastante de su ayuda y en Ud. depositó su confianza.

El estará feliz por la ayuda que Ud. le haya brindado.



Ser atento es calidad!

VI

No deje de alimentarse a la hora de almuerzo. Puede ser hasta un pequeño bocado, pero respete sus necesidades.

Aquella tarea urgente puede esperar unos minutos. Si Ud. enferma, decenas de tareas tendrán que aguardar a su recuperación, menos aquellas que acabarán sobrecargando a sus colegas.



Respetar la salud es calidad!

VII

Dentro de lo posible, intente planificarse para los próximos 10 días, tanto para asuntos laborales, como sociales o personales. No esté cambiando las fechas y horas a cada momento, principalmente a pocas horas de un evento del tipo que sea. Recuérdense que con ello afectará el horario a varios de sus colegas.



Cumplir lo planificado es calidad!

VIII

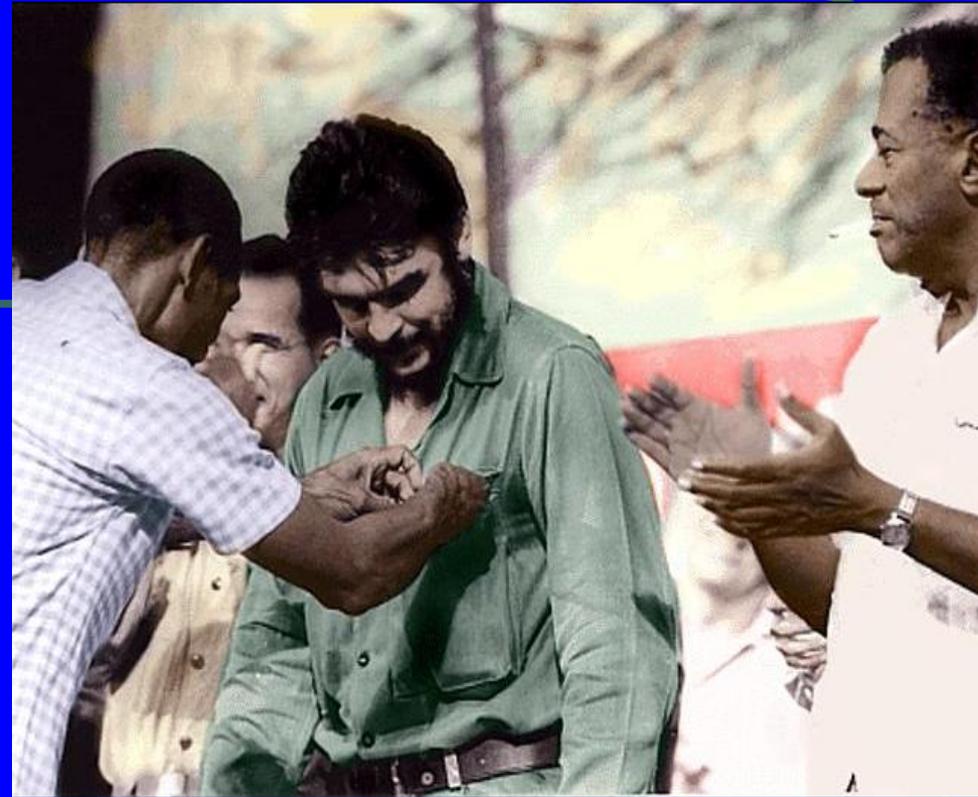
Al comenzar un evento lleve todo lo que sea preciso de acuerdo a la ocasión, principalmente sus ideas. ¡Divúlguelas sin recelo! Lo más que puede pasar es que alguien con poder o del equipo no las acepte. Tal vez más adelante, en 2 o 3 meses, Ud. tenga la oportunidad de mostrar que estaba en lo cierto. Es de sabios saber esperar.



Tener paciencia es calidad!

IX

No prometa lo que está fuera de su alcance solo para impresionar a quien escucha. Si quedara en deuda un día, echaría por tierra el concepto que le llevó años construir.



Decir la verdad es calidad!

X

Al salir del trabajo, ¡no se lo lleve consigo! Piense lo bueno que va a ser llegar a casa y compartir con su familia o sus amigos que le ayudarán a ganar esa seguridad que necesita para desarrollar sus tareas equilibradamente.



**Amar a la familia y a sus amigos ...
es la mayor calidad!**

Muchas gracias

che
por siempre

