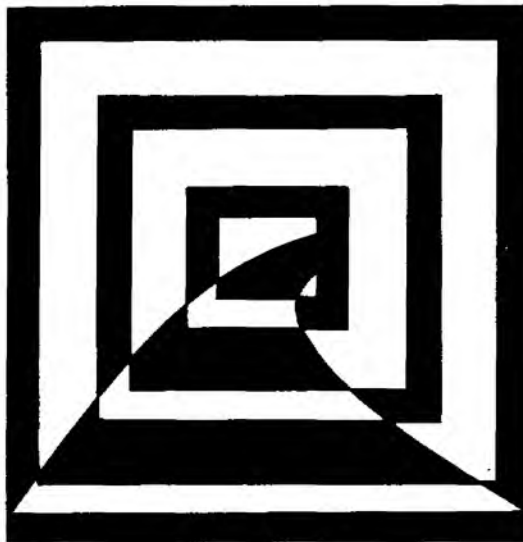


Asociación Colombiana De Facultades De Medicina

**SEMINARIO PERMANENTE
DE
EDUCACION MEDICA**

LA CRISIS DE CALIDAD



ASOCIACION COLOMBIANA DE FACULTADES DE MEDICINA

LA CRISIS DE CALIDAD

AUTORES

Dr. JULIO ENRIQUE OSPINA LUGO
Director Ejecutivo ASCOFAME
Dra. NELSA BEATRIZ REY P.
Jefe Desarrollo Educacional

Santafe de Bogota, Agosto de 1.993

LAS CRISIS DE CALIDAD

INTRODUCCION

Son evidentes en este momento los cambios acelerados en los últimos años, la influencia de los países altamente industrializados, como es el caso del Japón, en cuanto se refiere al papel destacado de los recursos humanos en campos tan importantes como la productividad, la calidad, el servicio, elementos que repercuten en los usuarios al entrar en contacto con el personal comprometido en la empresa, universidad o institución en salud, momento en el cual se puede medir la calidad de la institución.

Hoy cuando se vislumbra el amanecer del siglo XXI y afrontamos toda clase de crisis respecto a los valores humanos a nivel nacional y mundial, cobra sentido el control de calidad de las organizaciones. Con la filosofía y estrategia de la calidad total, el hombre crece y se perfecciona, mediante estrategias de calidad de vida personal, calidad de familia, calidad de empresa, calidad de la comunidad y del país.

Puede decirse que la calidad total es un método científico encaminado fundamentalmente hacia el usuario, donde toda la institución está involucrada en el proceso de mejoramiento permanente para alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo e interno.

Gestión en Salud

Dada la importancia del control de calidad se aspira que usted reflexione en el nivel de calidad de las Facultades de Ciencias de la Salud y de las instituciones hospitalarias.

2. ESTUDIO DE CASO

La señora Carlota Arias, Secretaria Ejecutiva de una importante empresa fue atropellada por un bus cuando la mencionada señora se dirigía a su trabajo en las horas de la mañana. La señora sufrió graves heridas en el cráneo. Fue conducida de urgencia al hospital más cercano, pero allí se encontraban numerosos pacientes graves tendidos en sus camillas. Una auxiliar de enfermería trataba de prestar auxilios a más de 8 heridos, mientras el personal médico y paramédico se encontraba en una reunión de sindicato. Al llegar la ambulancia con la señora Carlota Arias, la auxiliar de enfermería la remitió al hospital universitario de la ciudad. Cuando uno de los residentes se acercó a la señora Arias, la paciente acababa de fallecer.

Este hospital de 300 camas, con gran departamento de urgencias, cirugía, medicina interna, pediatría y cuidados intensivos y una buena articulación de docencia-asistencia e investigación con las facultades de Ciencias de la Salud aledañas estaba muy preocupado ante el caso en mención y analizaba las causas del problema presentado.

3. OBJETIVO DE LA UNIDAD

**DETERMINAR LA IMPORTANCIA
DEL CONTROL DE CALIDAD EN
LAS INSTITUCIONES DE
SALUD.**

4. PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS

¿Qué posibles explicaciones le da al problema presentado en la unidad ?

Seguramente usted anotó entre otras las siguientes explicaciones :

- . La no atención oportuna a la señora Carlota Arias **aceleró** su fallecimiento.
- . La falta de responsabilidad del personal del hospital **repercutió** en la calidad de la prestación del servicio de urgencias.

5. BUSQUEDA DE INFORMACION

5.1 Concepto sobre control de calidad

El control de calidad es una misión importante en las instituciones de salud y un elemento fundamental de su cultura corporativa. Se debe entender la calidad como la satisfacción oportuna de las legítimas necesidades del

Gestión en Salud

paciente, la familia y la comunidad o del cliente propio y de los organismos de salud. En este aspecto el control de calidad cobra mucho sentido en el manejo del recurso humano y en las actividades desarrolladas con calidad a partir del clima organizacional de la institución.

Las facultades de Ciencias de la Salud y las instituciones de salud deben instituir el mejoramiento continuo de la calidad y de la productividad como una forma de trabajo y de vida a partir de un proceso de pequeñas mejoras día a día con la participación de todos los estamentos de la institución.

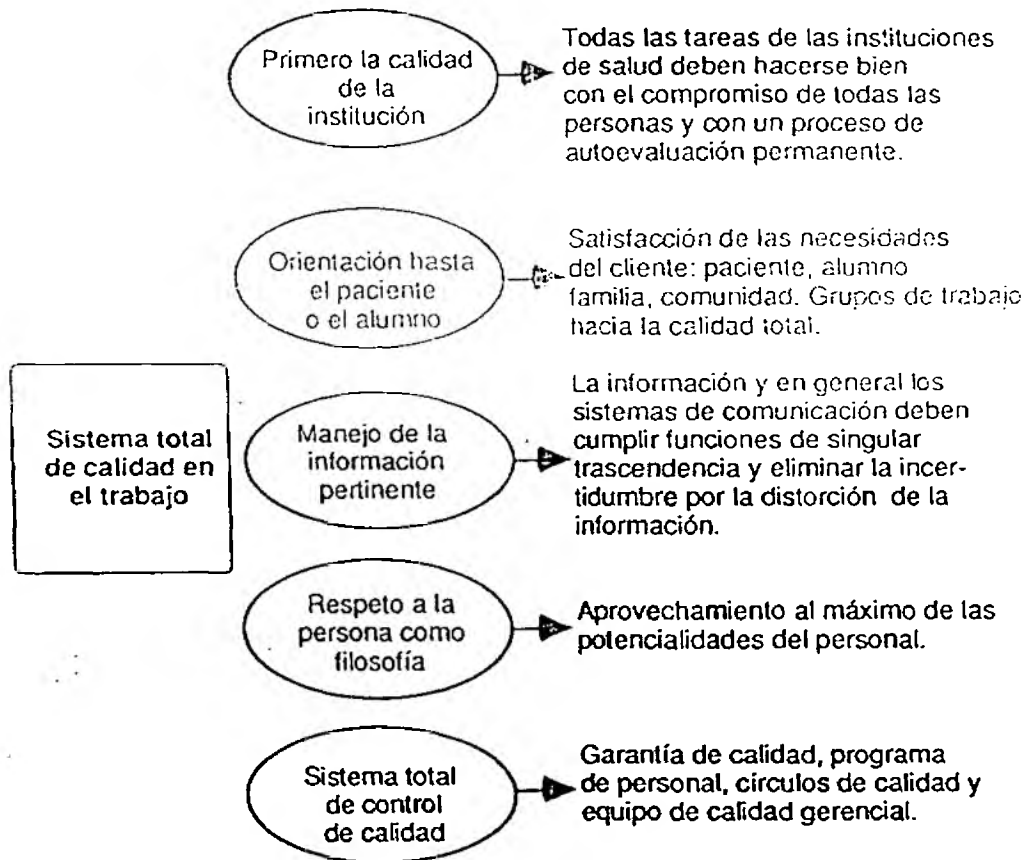
¿Qué fallas de calidad ocurrieron en el caso de la señora Carlota Arias ?

Se requiere que los hospitales y escuelas tengan como eje de acción la calidad, interpretada como el grado de ajuste que existe entre las necesidades de los pacientes, alumnos, docentes, administrativos y profesionales de la salud en general y la forma como se brindan los servicios.

Dentro de esta óptica se evidencia fácilmente que el factor de calidad es el que determina el éxito o fracaso en las actividades hospitalarias y universitarias y por tanto, depende del grado de compromiso de todos los estamentos de la institución.

5.2. Sistema de calidad total en el trabajo:

Este sistema se estructura en los siguientes pilares :



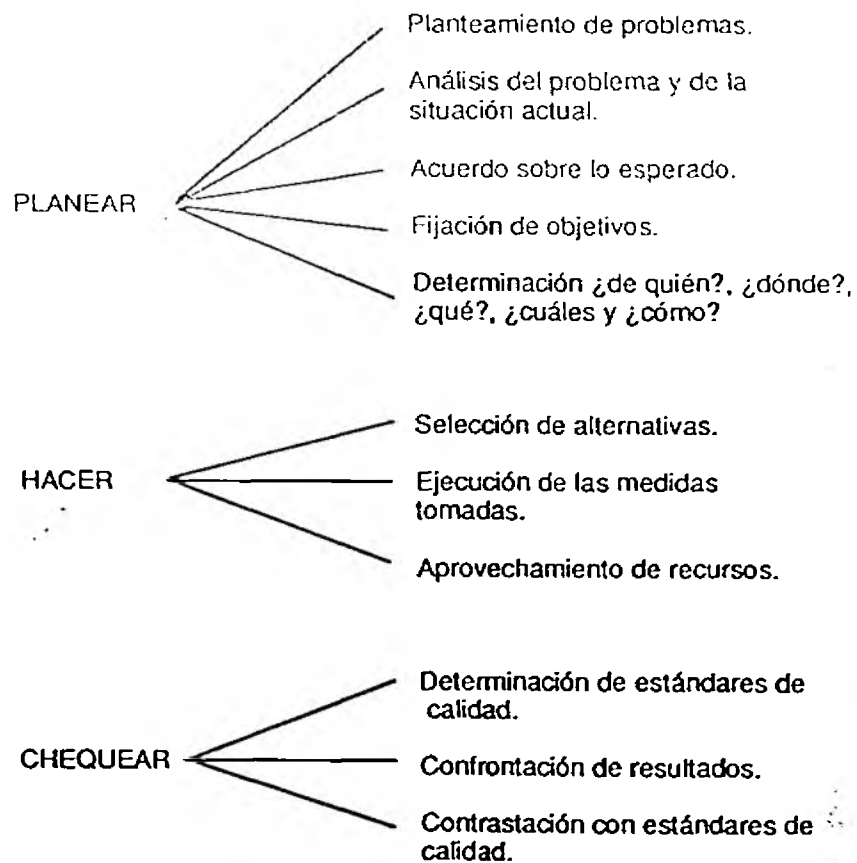
Gestión en Salud

Escriba la forma como se tienen en cuenta los anteriores elementos en su institución:

Sistema Total de calidad en el trabajo.	¿Cómo se dan en mi institución? Ejemplos concretos.
La calidad en la institución	
Orientación hacia el paciente o el alumno	
Manejo de la información	
Respeto a la persona	
Sistema total de control de calidad.	

5.2.1 Los círculos de calidad:

Están constituidos por grupos pequeños de una misma área de trabajo quienes se reúnen permanentemente, una vez por semana para resolver problemas referentes al trabajo y acordar conjuntamente planes de acción. Básicamente utilizan estos pasos :



Gestión en Salud

Dialogue con los compañeros sobre la forma cómo usted organizaría círculos de calidad en su institución

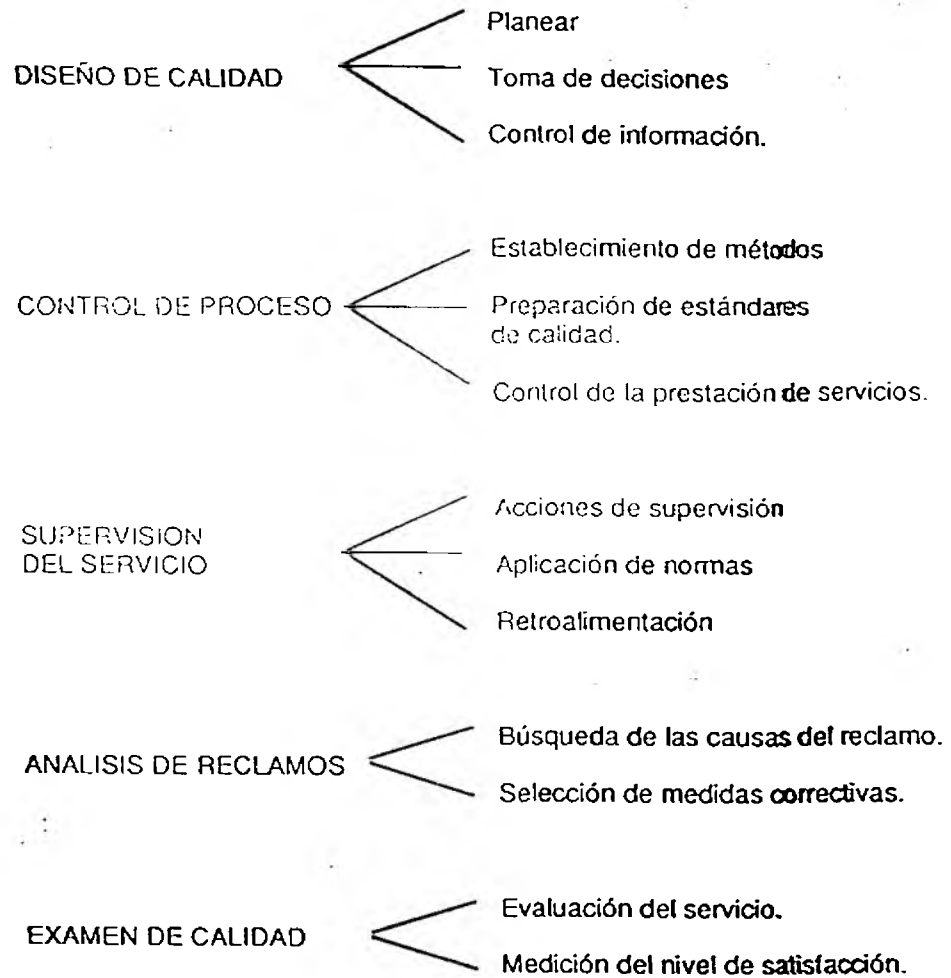
5.2.2 El sistema de garantía de calidad.

Es un programa gerencial que le facilita mantener alta calidad en sus productos y servicios con base en principios tales como :

- . Todos los funcionarios de la institución deben reconocer la importancia de la calidad y el nivel en la prestación de los servicios.
- . Todas las personas deben tener claridad de sus funciones y la forma de desarrollarlas.
- . Todas las personas deben ser ejemplo de responsabilidad y ejercicio ético.

El sistema de garantía de calidad se inicia cuando la institución recibe la demanda de un servicio o de un producto por parte del cliente. La institución chequea la calidad del servicio, mide el nivel de eficiencia y lo entrega al usuario. Se pueden dar las siguientes actividades de garantía de calidad :

La crisis de calidad



Gestión en Salud

Con ejemplos explique la forma como usted garantiza la calidad en su institución:

GARANTIA DE LA CALIDAD	EJEMPLOS
Diseño de calidad	
Control del proceso	
Supervisión del servicio	
Análisis de reclamos	
Examen de calidad.	

5.2.3 El programa de personal.

Pretende facilitar la capacitación requerida para garantizar la calidad del servicio y el mejoramiento del desempeño del cargo, a través de acciones de supervisión, asesoría, cursos o sesiones de entrenamiento.

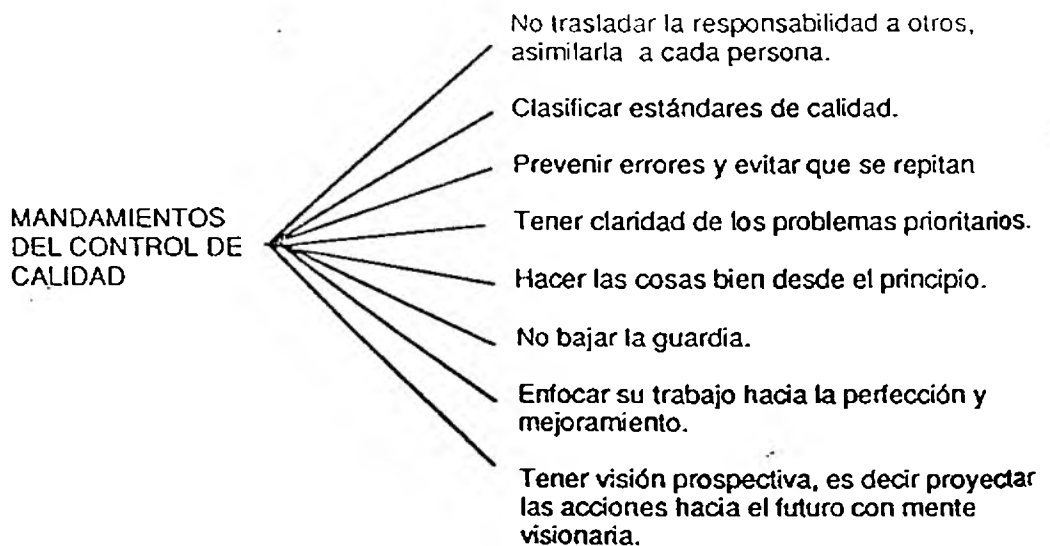
Los programas de capacitación para el personal acordes con las políticas de renovación y cambio universitario u hospitalario preparan el ambiente para los planes futuros, garantizan la calidad y previenen posibles fallas.

Gestión en Salud

¿Qué programas de capacitación para el personal realizan en su institución con el fin de garantizar una mejor prestación de servicios ?

5.2.4 Mandamientos del control de calidad.

En resumen existen ciertos principios que pueden conservar y fortalecer la calidad de las instituciones:



5.3 COMO DESARROLLAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCION

Es evidente que la calidad es la clave para poder competir con éxito en las instituciones universitarias y hospitalarias.

Por tanto, se proponen algunos pasos para mejorar la calidad :

5.3.1 Definir la estrategia del servicio al estudiante, la comunidad, la familia o al paciente.

En la descripción de lo que usted quiere ofrecerle al estudiante o al docente. Se debería escribir en menos de 100 palabras una propuesta orientada a clarificarle los servicios que la universidad o el hospital puede ofrecer en cuanto a salud, bienestar, tratamiento de la docencia o del paciente.

5.3.2 Definir estándares de calidad.

Esto implica ciertos criterios e indicadores de calidad medibles y observables. Por ejemplo, metodologías activas de aprendizaje, utilización de medios audiovisuales, sistema permanente de evaluación, discusión de innovaciones científicas y servicio permanente de biblioteca, supervisión continua en las prácticas, etc.

Gestión en Salud

5.3.3 Comunicar estándares de calidad para los diferentes estamentos de la comunidad universitaria u hospitalaria.

Cada funcionario, docente, alumno, administrativo debe saber qué tiene que hacer. El significado exacto del estándar de calidad para cada funcionario provee la base para un programa de entrenamiento.

5.3.4 Diseñar sistemas para darle un servicio atractivo al paciente o a la comunidad.

La amabilidad, la capacidad de diálogo, la respuesta pronta, los servicios oportunos constituyen una base sólida para garantizar la calidad del servicio.

5.3.5 Atacar los errores para llegar a la meta de cero defectos.

Se deben prevenir los errores mediante un programa de prevención de los mismos o prevención de los existentes.

5.3.6 Medir el rendimiento de los funcionarios.

Solamente mediante una evaluación sistemática se puede mejorar y garantizar la calidad del servicio.

5.3.7 Estimular la innovación.

La tendencia es ofrecer lo mejor con la aplicación de las innovaciones y tecnologías modernas que propicien una mejor prestación de servicios.

COMO MAXIMIZAR LA SATISFACCION

HACER LAS COSAS BIEN DESDE EL PRINCIPIO	MANEJO EFECTIVO DE QUEJAS
80%	20%

**UN PROBLEMA NO RESUELTO OPORTUNAMENTE
PROVOCA UNA DISMINUCION DEL 20%
EN LOS RESULTADOS**

**i.o. POR CADA 5 CLIENTES CON PROBLEMAS
SE PIERDE UNO**

Gestión en Salud

De acuerdo con las explicaciones anteriores proponga su propia estrategia para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de su institución.

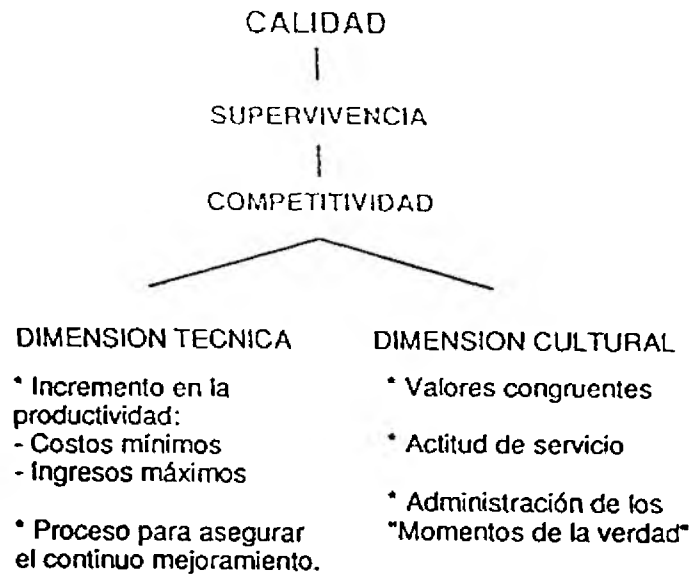
Defina la estrategia: _____ _____ _____
Defina estándares de calidad : _____ _____ _____
Comunique los estándares de calidad : _____ _____ _____
Diseñe sistemas atractivos de servicio : _____ _____ _____
Ataque errores : _____ _____ _____
Mida rendimiento : _____ _____ _____
Estimule la innovación : _____ _____ _____

La crisis de calidad

En resumen, podemos conceptualizar la calidad total como una filosofía de trabajo, una nueva forma de vida, la solución a los problemas de manera definitiva. Es creatividad, innovación, análisis y síntesis. Es un sistema sustentado en una mejora continua apoyado con un liderazgo eficaz. La calidad total permite contrarrestar las fallas internas y externas de la institución en cuanto se refiere al rechazo al alumno, las repeticiones de errores, los retrasos en la programación, los retornos a la monotonía, los desperdicios de energía y el empleo de esquemas obsoletos.

La crisis de calidad

Puede decirse que la única forma de supervivir en las instituciones es con el fortalecimiento de una dimensión técnica y cultural. La dimensión técnica permite un incremento de la productividad: mayores ingresos a costos mínimos dentro de un proceso continuo de mejoramiento. La dimensión cultural incrementa el desarrollo de valores, actitud de servicio y los momentos de verdad entre los pacientes, los estudiantes, los docentes y los administrativos.



Gestión en Salud

5.4. BENEFICIOS DE APLICAR UN SISTEMA DE CALIDAD TOTAL

5.4.1 Pacientes y alumnos satisfechos.

Porque la educación se torna más personalizante, el paciente se siente tratado como persona y se le tienen en cuenta sus características, valores, necesidades y aspiraciones.

5.4.2 Mejor calidad de productos y servicios a menor costo.

Gracias a los esfuerzos de planeación y de querer hacer las cosas lo mejor posible; pero sobre todo, por el empeño de cada miembro de la comunidad universitaria y hospitalaria por cumplir a cabalidad sus desempeños.

5.4.3 Incremento en la productividad y en la satisfacción por el trabajo, porque los aportes de todos son bien recibidos, se incentiva la creatividad y las propuestas de cada funcionario, bien sea paciente, alumno o administrativo.

5.4.4 Crecimiento de la institución

En todas sus dimensiones, desde el punto de vista científico, tecnológico, cultural y humano, sin perder de vista el crecimiento financiero.

5.4.5 Mayor participación InterInstitucional.

Lo cual surge como una respuesta de la institución hacia la comunidad y el campo intersectorial.

Gestión en Salud

5.4.6 Evaluación permanente de la calidad.

Mediante controles de los productos terminados, estándares de calidad, supervisión durante el proceso, auditorías y revisión en general del trabajo realizado por cada funcionario.

¿Qué otros beneficios le encuentra usted al sistema de control de calidad?

6. COMPROBACION DE LA HIPOTESIS

Teniendo en cuenta la información proporcionada en esta unidad y la que Ud. haya investigado. Cómo sustenta o refuta las hipótesis que formuló del caso propuesto ?

RESUMEN DE LA UNIDAD

En esta unidad nos referimos al concepto de control de calidad, al sistema de la calidad total con énfasis en la calidad de la institución, orientación hacia el paciente, manejo de la información, respeto a la persona y control general de la calidad. Se resaltó también la importancia de los círculos de calidad y la capacitación del personal y la garantía de la calidad. Se presentó a continuación la estrategia sobre cómo desarrollar la calidad de los servicios y los beneficios que se logran cuando se aplica un sistema de calidad total.

TOMESE EL PULSO:

¿Qué tanto se preocupa Ud. por la calidad de su trabajo ?

¿Cómo vela por la calidad de la institución ?

¿Qué tanto se preocupa por la satisfacción de su cliente, bien sea el paciente, el alumno, la familia o la comunidad ?

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- . Investigue cómo funcionan las instituciones de salud que tienen mayor prestigio por la calidad de sus servicios.
- . Elabore con sus compañeros un plan para incrementar la calidad de la institución donde usted se desempeña.
- . Investigue y profundice más en el tema mediante la revisión de la bibliografía.

**LAS CRISIS DE CALIDAD
AUTOEVALUACION**

Marque la respuesta verdadera.

1. ¿Cuál de los siguientes conceptos corresponde más al control de calidad?

- A. Atención oportuna a los pacientes según sus niveles de complicación y recursos existentes.
- B. Atención oportuna de las legítimas necesidades del cliente bien sea paciente, alumno, familia o comunidad.
- C. Conocimiento de las características de las instituciones de salud y sus problemas prioritarios.
- D. Atención oportuna a los problemas prioritarios que se afrontan en las instituciones de salud.
- E. Utilización de recursos de alta calidad por sus avances científicos y tecnológicos.

2. Los elementos de calidad total en el trabajo son :

- A. Primero la calidad, orientación hacia el cliente, manejo de la información, respeto a la persona y sistema total de control de calidad.
- B. Primero la calidad, orientación hacia el empleado, búsqueda de información, respeto a la persona y sistema total de control de calidad.
- C. Primero el funcionario, orientación hacia el empleado, manejo de la información, respeto a la persona y sistema tal de control de calidad.

La crisis de calidad

- D. _____ Primero la información, orientación hacia el cliente, respeto a la persona y sistema total de control de calidad.
- E. _____ Primero el respeto a la persona, orientación hacia el trabajo, manejo de información y sistema total de control de calidad.

3. El sistema de garantía de calidad es un programa gerencial que le facilita a la institución mantener alta calidad en sus productos y servicios con base en principios tales como :

- A. _____ Todas las personas deben tener conocimientos sobre calidad total, estrategias de aplicación y ser ejemplo de responsabilidad y ejercicio ético.
- B. _____ Todas las personas deben conocer sus funciones, ejecutarlas eficientemente con la aplicación de los avances científicos y tecnológicos.
- C. _____ Todas las personas deben evaluar la calidad de su desempeño y proponer estrategias de progreso.
- D. _____ Todas las personas deben tener claridad de sus funciones, forma de ejecutarlas y ser ejemplo de responsabilidad y ejercicio ético.
- E. _____ Todas las personas deben tener un manual de funciones y conocimiento amplio de sus responsabilidades.

4. Numere en orden de secuencia los pasos para desarrollar la calidad de los servicios de la institución :

- _____ Comunicar estándares de calidad.
- _____ Estimular la innovación.
- _____ Medir el rendimiento de los funcionarios.
- _____ Definir estándares de calidad.
- _____ Definir la estrategia del servicio al estudiante.
- _____ Diseñar sistemas para darle un servicio atractivo al estudiante.
- _____ Atacar los errores para llegar a la meta de cero defectos.

LAS CRISIS DE CALIDAD

HOJA DE RESPUESTAS

1. La respuesta correcta es la B.
2. La respuesta correcta es la A.
3. La respuesta correcta es la D.

4. Numere en orden de secuencia los pasos para desarrollar la calidad de los servicios de la institución.
 - 3 Comunicar estándares de calidad.
 - 6 Estimular la innovación.
 - 7 Medir el rendimiento de los funcionarios.
 - 2 Definir estándares de calidad.
 - 1 Definir la estrategia del servicio al estudiante.
 - 4 Diseñar sistemas para darle un servicio atractivo al estudiante.
 - 5 Atacar errores para llegar a la meta de cero defectos.

BIBLIOGRAFIA

Pérez Uribe, Rafael Ignacio. Anotaciones sobre calidad total en el proceso de enseñanza, aprendizaje en las facultades de administración. Artículo publicado en la revista de la Escuela de Administración de Negocios, No. 15, Septiembre -Diciembre de 1.991.

Pérez, Rafael. La calidad eje de la empresa japonesa. Universidad Externado de Colombia - Asing, 1989.

Tejada. Gestión de la imagen corporativa. Editorial Norma. Bogotá, Colombia, 1987.