

Sistema de Gestión de la Calidad un Camino hacia la Satisfacción del Cliente, su aplicación en la Salud Pública

Autores: Dr. Ernesto A. Calderón González
Jefe de la Unidad Organizativa de la Calidad
Clínica Central Cira García
Ing. Gabriel Sandino
Consultor de la ESAC
Tec. Yaneisis Valdés Carrión
Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad

Centro: Clínica Central Cira García

RESUMEN

En las Organizaciones de hoy en día oímos mencionar constantemente la frase Nuestro Sistema de Gestión de Calidad , El Sistema de Gestión de Calidad sin tener muchas veces, la mas mínima idea de lo que esto significa, su concepto y los beneficios que puede traer a una organización cuando este se implementa con compromiso y liderazgo, por lo que constituye el eje fundamental de este trabajo que se conozca que es un Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de su aplicación en nuestro Sistema de Salud.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales del sector de la salud, concientes de que hoy en día tanto los pacientes como los familiares tienen grandes expectativas en los servicios que ellos ofrecen. Por lo que se necesita de herramientas para lograr la excelencia en la calidad de los servicios prestados, la implementación de sistemas de gestión de calidad sólidos y estructurados conducen por el buen camino de esta excelencia, apoyados en la norma NC-ISO 9001/2008 que es el modelo de Gestión mas aceptado en todo el mundo facilitando el despliegue de la gestión por procesos en las áreas estratégicas fundamentales en los centros hospitalarios, lo que hace importante el conocimiento para su correcta aplicación en nuestro Sistema Nacional de Salud.

OBJETIVO GENERAL

Ampliar el conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma NC-ISO 9001/2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Funcionabilidad de Sistema de Gestión de la Calidad en una organización.
- Su implementación y ventajas para la Salud Pública.

MATERIAL Y MÉTODOS

A través del estudio de la Norma NC: ISO 9001/2008, se desarrolla de forma descriptiva dicha presentación, con vista al conocimiento de la misma y futura aplicación

DESARROLLO

- ⇒ Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ⇒ Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- ⇒ Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- ⇒ Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- ⇒ Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

QUE SE BUSCA CUANDO IMPLEMENTAMOS UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD...

Definir y satisfacer de forma permanente las necesidades y expectativas de los clientes...

...para conseguir la competitividad necesaria para el éxito de la organización.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir: Es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influye en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo

Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

1. **Estructura Organizacional:** Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr su objetivo.
2. **Planificación:** Constituye el conjunto de actividades que permite a la organización trazar un mapa para lograr llegar a logro de los objetivos que se ha planteado, aquí se incluye la respuesta a las siguientes preguntas
 - ¿A dónde queremos llegar?
 - ¿Qué vamos a hacer para lograrlo?
 - ¿Como lo vamos a hacer?
 - ¿Que vamos a necesitar?
3. **El Recurso:** Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)
4. **Los Procesos:** Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entrada en productos o servicios
5. **Procedimientos:** Son las formas de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entrada del proceso en producto o servicio.

PRINCIPIO DE ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Gestión Funcional:

- Orientación a resultados parciales.
- El departamento es el centro de atención.
- Cada persona hace su trabajo.
- Cada persona comprende su trabajo.
- Existen rivalidades departamentales.
- Control, evaluación y mejora de las funciones.

Gestión por Procesos:

- Orientación a resultados globales.
- El cliente es el centro de atención.
- Cada persona ayuda a que se hagan las cosas.
- Cada persona sabe qué lugar ocupa en el proceso.
- Todos trabajan conjuntamente.
- Control, evaluación y mejora de los procesos.

Norma NC-ISO 9001/2008

Es un documento que establece requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad y que al aplicarse puede ser auditable y certificable, esta norma solo establece requisito, es decir, el que tenemos que hacer, pero no nos dice como debemos hacerlo, por lo que contribuye a que sea flexible pueda ser aplicada a diversos sectores

Principios de la Calidad

- ⇒ Enfoque en el Cliente: Este principio se basa en que el cliente es lo primero.
- ⇒ Liderazgo: En toda organización deben haber líderes que permitan crear un ambiente que se involucre a todo el personal.
- ⇒ Participación del Personal: Este principio logra el sentido de pertenencia que deben sentir todos por su organización.
- ⇒ Enfoque a Procesos: La organización debe determinar y gestionar sus procesos para alcanzar sus resultados de manera más eficiente.
- ⇒ Enfoque a Sistema: Se gestiona todo como un sistema contribuye a la eficacia y a la eficiencia
- ⇒ Mejora continua: La mejora continua es un objetivo permanente de la organización.

- ⇒ Decisiones basadas en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- ⇒ Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes aumentando la capacidad de ambos para crear valor

Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

La implementación de dicho sistema puede traerle grandes beneficios a la organización cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los principios mencionados anteriormente, entre los beneficios se encuentran:

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Reducir variabilidad en los procesos
- Reducir costos
- Mayor rentabilidad

Ventajas de la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad

- La atención centrada en el paciente, con un trato personalizado y humano.
- Mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad de las prestaciones Sanitarias.
- Adecuación en la oferta de Servicios y en el uso de los recursos.
- Seguridad entendida como seguridad clínica y estructural.
- Grado de disponibilidad de la intervención sanitaria adecuada a la necesidad del cliente
- Continuidad en la asistencia.

Amenazas para implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad

FUERZAS QUE MOTIVAN

Deseo de hacer un buen trabajo
Beneficios para los Clientes
Reconocer los logros actuales
Levantar la moral
Mejorar la eficiencia y eficacia
Buscar cambio favorecedores
Presión por parte de la comunidad
Presión de la competencia
Deseo de mejorar
El cambio es ineludible

FUERZAS QUE REPRIMEN

Resistencia al cambio
Sospecha
Demasiada carga de trabajo
No es pertinente
Mala Planificación
Síndrome de la vaca sagrada
Escasez de recursos
Existencia de la burocracia
¿Pasajero?
Resistencia/influencia externa
Fracaso de proyectos anteriores

Organizaciones de Salud Pública que han implementado un Sistema de Gestión de Calidad

- Centro Internacional de Retinosis Pigmentaria Camilo Cienfuegos
- Hospital Universitario Gustavo Aldereguia Lima Cienfuegos
- Centro Internacional de Restauración Neurológica CIREN
- Centro de Investigaciones Médico Quirúrgicas (CIMEQ)
- Clínica Central Cira García

Funcionabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad en la Clínica Central " Cira García "

Desde hace varios años se ha realizado un trabajo encaminado a perfeccionar y mejorar el Sistema de Calidad que se aplicaba en esta organización, lo que trajo consigo por las características del trabajo desarrollado basado su enfoque en el cliente, aplicar un Sistema de Gestión de Calidad que se proyectara en los parámetros exigidos internacionalmente, lo que llevo a la implementación de dicho sistema regido por las normas ISO 9001/2008.

Dicho Sistema de Gestión de la Calidad fue certificado por la Oficina Nacional de Normalización de nuestro país y por una organización internacional (Bureau Veritas), teniendo como alcance todos los procesos relacionados con la atención medica.

Procesos:

- ⇒ CG P 01 Medición, análisis y mejora
- ⇒ CG P 02 Atención al paciente grave o de urgencia
- ⇒ CG P 03 Atención al paciente con necesidades de hospitalización en sala de cuidados mínimos o consulta externa
- ⇒ CG P 04 Atención de Enfermería
- ⇒ CG P 05 Atención al paciente con necesidades de anestesia
- ⇒ CG P 06 Atención al paciente con necesidades de investigaciones imagenológicas
- ⇒ CG P 07 Atención al paciente con necesidades de investigaciones de fisiología aplicada
- ⇒ CG P 08 Esterilización en el Departamento de Esterilización Central
- ⇒ CG P 09 Capital Humano
- ⇒ CG P 10 Aseguramiento
- ⇒ CG P 11 Laboratorios y Farmacia

Dichos Procesos se interrelacionan entre si teniendo como principal objetivo su enfoque basado en el cliente, en la búsqueda constante de la mejora continua, para lograr la funcionabilidad de la organización.

Costo – Beneficio de la implementación del Sistema de la Calidad en nuestra Clínica

Partiendo de que la implementación de un Sistema de Calidad requiere de una serie de recursos materiales, humanos y económicos, lo que hace que sea costosa, pero trae consigo una serie de beneficios y mejoras para la organización que van desde la organización y funcionabilidad del trabajo, siempre con la finalidad de lograr la excelencia en la atención al cliente.

CONCLUSIONES

El escenario de hoy nos obliga a ampliar la comprensión de la importancia de los Sistemas de Gestión de la Calidad y su implementación en los Servicios de Salud, la necesidad de demostrar que se puede lograr la excelencia en la atención a los clientes con la aplicación de dichos sistemas, teniendo como resultado final la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua de nuestra organización.

RECOMENDACIONES

- Continuar la Profundización en el conocimiento y la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Extender a todo nuestro sistema de salud las experiencias de las organizaciones que ya cuentan con la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

“Si quieres lograr resultados diferentes tienes que hacer cosas diferentes”

Albert Einstein