



Universidad de Chile

# Gestión de Calidad Servicios Asistenciales

## Herramientas prácticas para la toma de decisiones

LEONOR ARMANET B.  
Escuela de Tecnología Médica  
Universidad de Chile



Universidad de Chile

# ANALIZAREMOS

- Rol e Importancia del TM en la G. Calidad
- Conceptos y Dimensiones de la calidad
- Ciclo de Mejoramiento continuo: Herramientas.
- Principales actividades del Monitoreo de la calidad.
- Ejemplos.





Universidad de Chile

# Calidad

Conjunto de elementos sanitarios que permiten satisfacer las necesidades y expectativas del destinatario (“usuario”)

- **Las características:** función profesional
- La **oportunidad:** tenerlo cuando lo necesita.
- El **costo**



Universidad de Chile

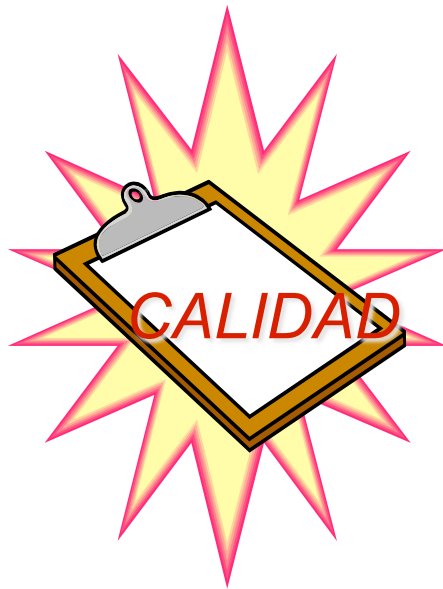
# Calidad

La calidad es cambiante  
porque las  
necesidades y expectativas  
pueden variar en el tiempo.



# ¿PORQUE EL TM DEBE PREOCUPARSE DE LA CALIDAD?

Universidad de Chile



- *Ética*
- *Seguridad*
- *Eficiencia*
- *Costo*: corregir es mas caro
- *Prestigio*: la buena y mala calidad trasciende
- *Aumento de la participación del usuario (paciente)*
- *Exigencia de acreditación*





GOBIERNO DE  
**CHILE**

# REFORMA DE SALUD EN CHILE, IMPACTO EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Subsecretaría de Redes Asistenciales



# REFORMA DE LA SALUD

## Ley N° 19.888

- Ley de Financiamiento

## Ley N° 19.937

- Ley de Autoridad Sanitaria y Gestión

## Ley N° 19.966

- Ley de Garantías Explícitas en Salud

## Ley N° 20.015

- Ley de Instituciones de Salud Previsional

## Proyecto Ley

- Ley sobre Derechos de los pacientes (en trámite)



# REFORMA CALIDAD EN SALUD

Equidad

Acceso,  
Oportunidad

Continuidad

Calidad  
Técnica

Seguridad

Derechos  
usuarios -  
satisfacción  
usuario

Eficacia -  
Eficiencia



GOBIERNO DE  
**CHILE**

## Herramientas para la gestión (definidas en la ley)

Herramientas

Autorización  
sanitaria.

Acreditación  
para prestadores  
de salud

Certificación de  
especialidades







GOBIERNO DE  
**CHILE**

# CALIDAD CON ENFASIS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE





Universidad de Chile

# Dimensiones de la Calidad Asistencial





Universidad de Chile

# Calidad

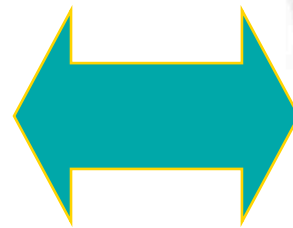
**“La calidad en salud  
no puede ni debe estar  
sometida al azar”**





Universidad de Chile

# La Calidad es tarea de todos



- **Liderazgo**
- **Participación**
- **Planificación Estratégica**
- **Comunicación**
- **Capacitación**
- **Eficiencia**



Universidad de Chile

# COSTO DE LA CALIDAD





Universidad de Chile

# Intereses de los Actores en una Organización

## Directivos

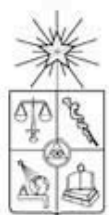
- Ofrecer un producto de alta calidad a los usuarios.
- Adquirir prestigio.
- Reducir los costos, eficiencia y eficacia
- Ordenar el Servicio.

## Profesionales

- Desafío ético
- Comprobar que lo hecho tiene los resultados esperados.
- Su propia satisfacción.
- El prestigio profesional.

## Pacientes Clientes

- Utilizar servicios exentos de errores,
- Servicios accesibles, adecuados, rápidos, seguros, y de costo razonable
- con trato humano,
- que les cubran sus necesidades y sus expectativas



Universidad de Chile

# ALGUNAS DEFINICIONES





Universidad de Chile

# Garantía de calidad

Conjunto de acciones **planificadas y sistemáticas** necesarias para proporcionar la confianza al usuario de que un producto o servicio va a **satisfacer los requisitos** (estándares) **de calidad** establecidos y las expectativas de los clientes.





Universidad de Chile

# PRINCIPIOS DE GARANTIA DE CALIDAD

- Se orienta hacia la **satisfacción de las necesidades y expectativas** del paciente /cliente y de la comunidad a la que sirve.
- Se concentra en los **sistemas y procesos** de prestación de servicio.
- Utiliza **información** para analizar los procesos de prestación de servicio.
- Alienta un enfoque de **trabajo en equipo** para la solución de problemas y la mejora de la calidad.



Universidad de Chile

# Gestión de calidad

Sistema **integrado** de garantía de calidad que abarca a todo lo que de forma individual o colectiva afecta a los **componentes y procesos de un sistema** y que permite garantizar su calidad



Universidad de Chile

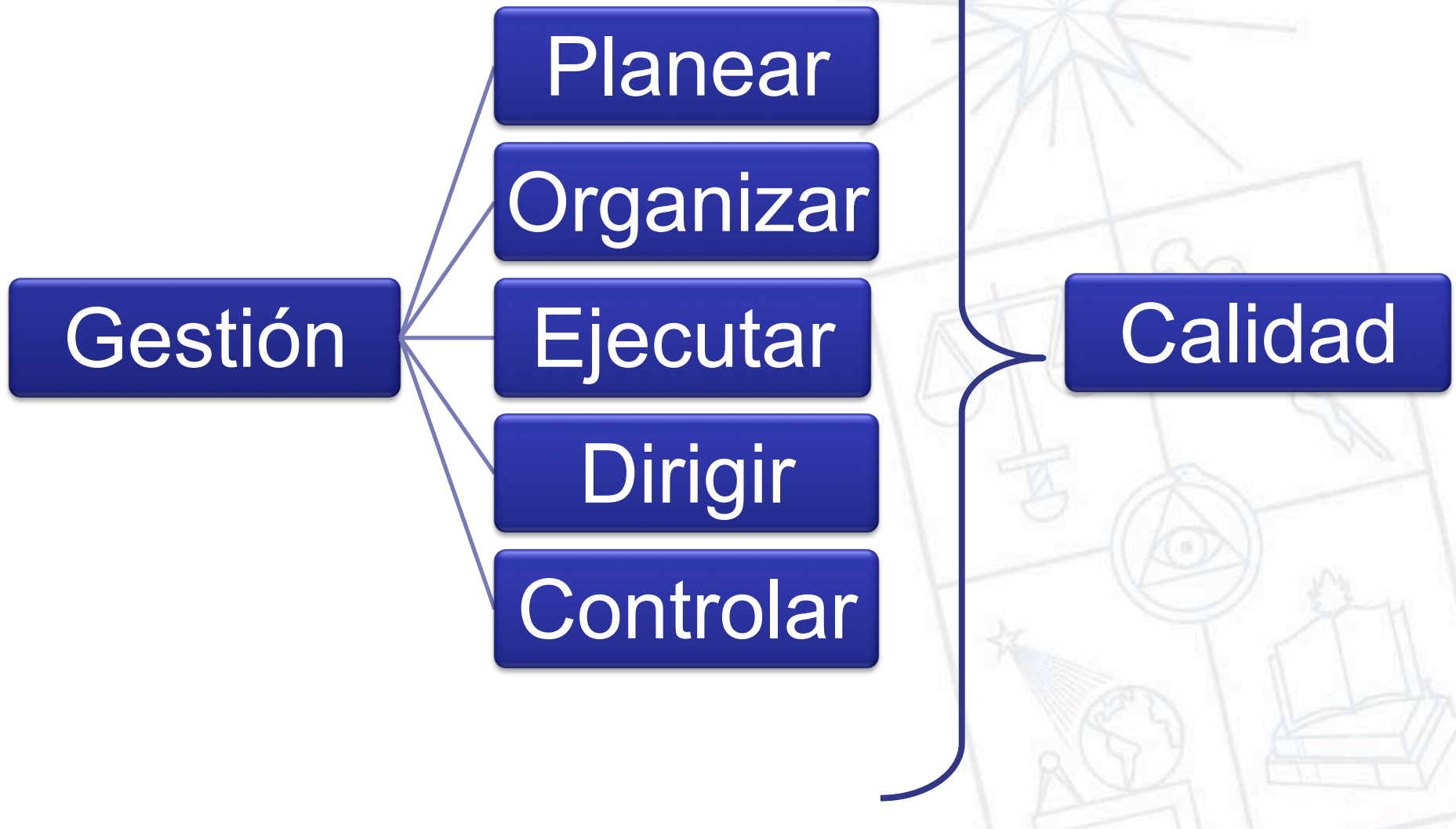
# Control de Calidad

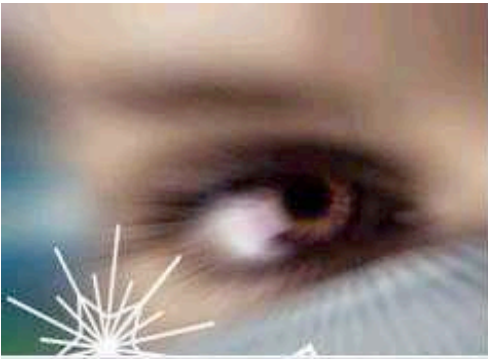
Es la **parte** del Sistema de Calidad que incluye las **actividades y técnicas** operacionales que se usan para **cumplir con los requisitos** establecidos.



Universidad de Chile

# Qué implica hacer gestión?





## Rol del T.M.

Calibración del  
laser

Manejo e  
introducción de  
datos

Coordinación de  
pabellón

Mantenimiento de  
insumos e  
instrumental

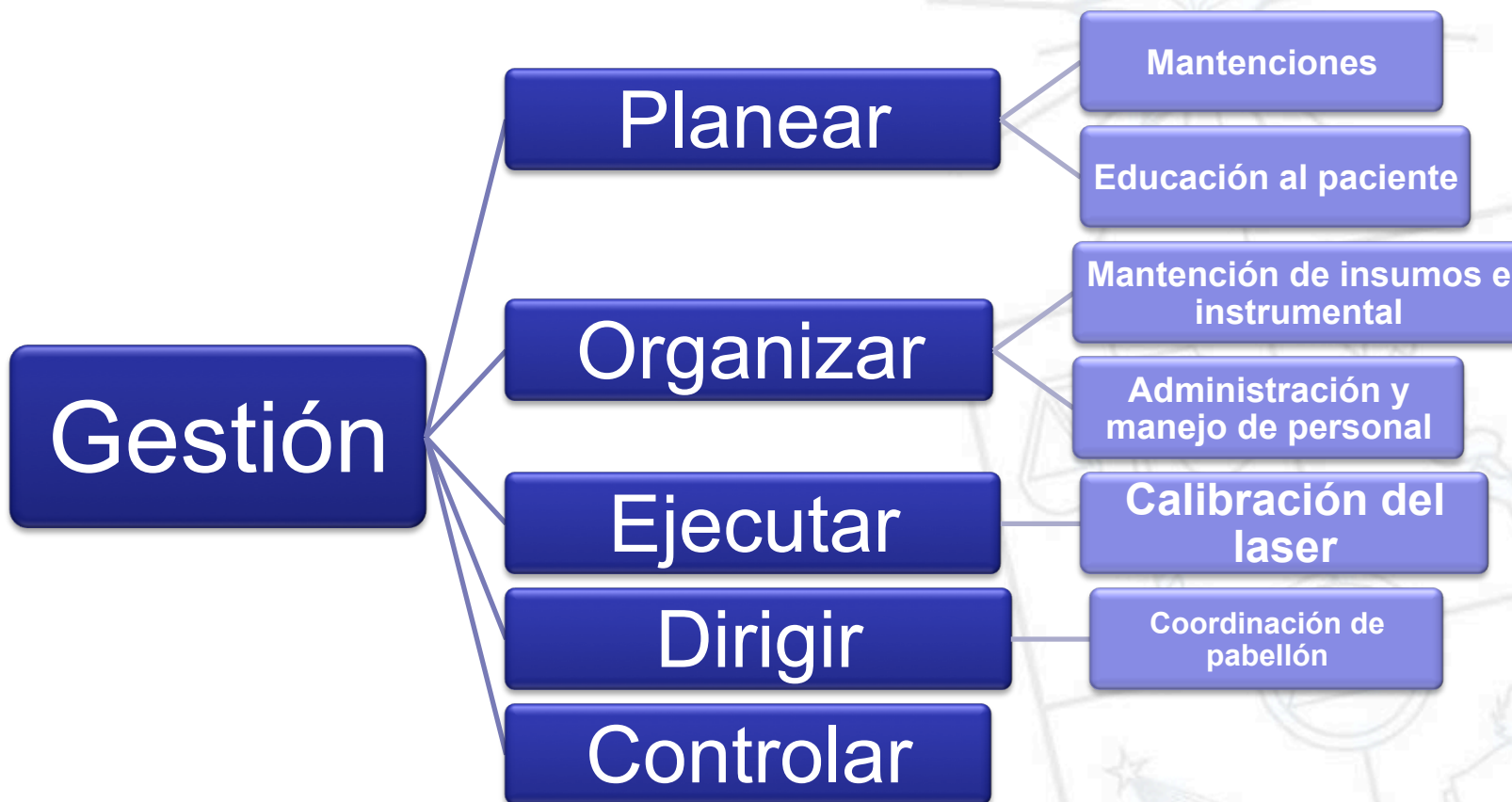
¿Cuál es la función del  
TM de OFL?

Supervisión de la  
esterilidad del  
instrumental

Coordinación de mantenimientos

Administración y  
manejo de personal

Educación al paciente  
de sus cuidados  
postoperatorios





# HAY QUE PRESTARLE ATENCIÓN EXPLÍCITA A LA CALIDAD

Universidad de Chile

La primera condición es querer hacerlo

**Sugerencias y  
reclamos  
Satisfacción, focus  
group,**



**Compromiso**

**A todos,  
A los líderes**

**Diagnóstico**



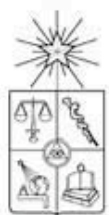
Universidad de Chile

# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

## OBJETIVO:

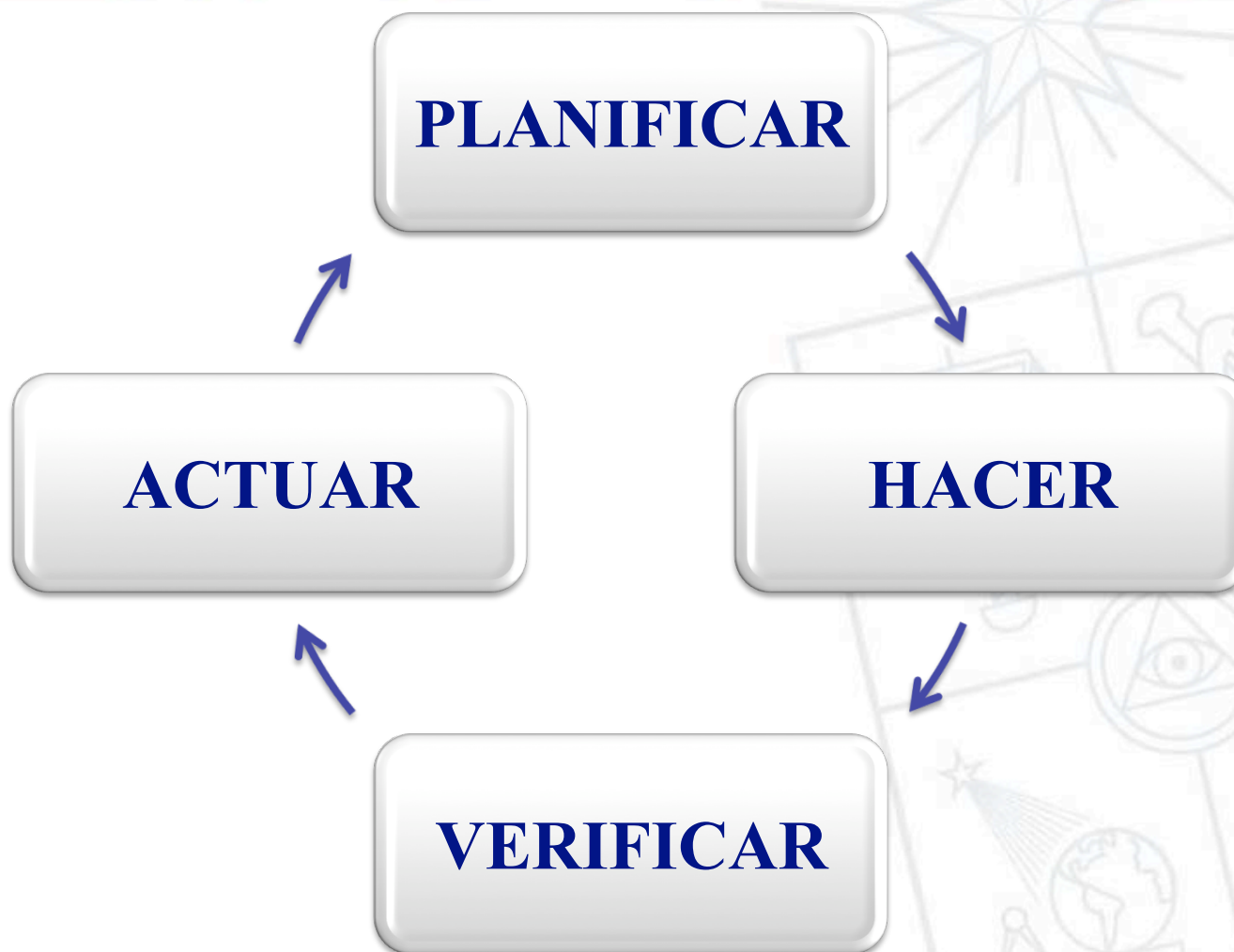
- Aprovechar un “problema” como una oportunidad de mejoramiento.





Universidad de Chile

# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO (Deming)





# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Universidad de Chile

## *¿Que Hacer?*



- **Detectar oportunidades de mejora (Problemas)**
- **Análisis de causas**
- **Determinar metas y objetivos**
- **Priorizar**
- **Planificar soluciones**
- **Definición de criterios de evaluación**
- **Diseño de evaluación**
- **Cronograma**

# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



Universidad de Chile

## *Herramientas*



### **FUENTE DE INFORMACION:**

- **Pacientes**
- **Profesionales**
- **Sistemas de información**

- **Diagrama de flujo**
- **Diagrama de causa-efecto**
- **Diagrama de Pareto**
- **Histograma**
- **Matriz de prioridades y de decisiones**
- **Lluvia de ideas**
- **Análisis FODA**
- **Benchmarking**
- **Otros**



Universidad de Chile

# PROBLEMA

- Diferencia entre el objetivo deseado y lo obtenido
- Brecha entre el resultado esperado y lo logrado

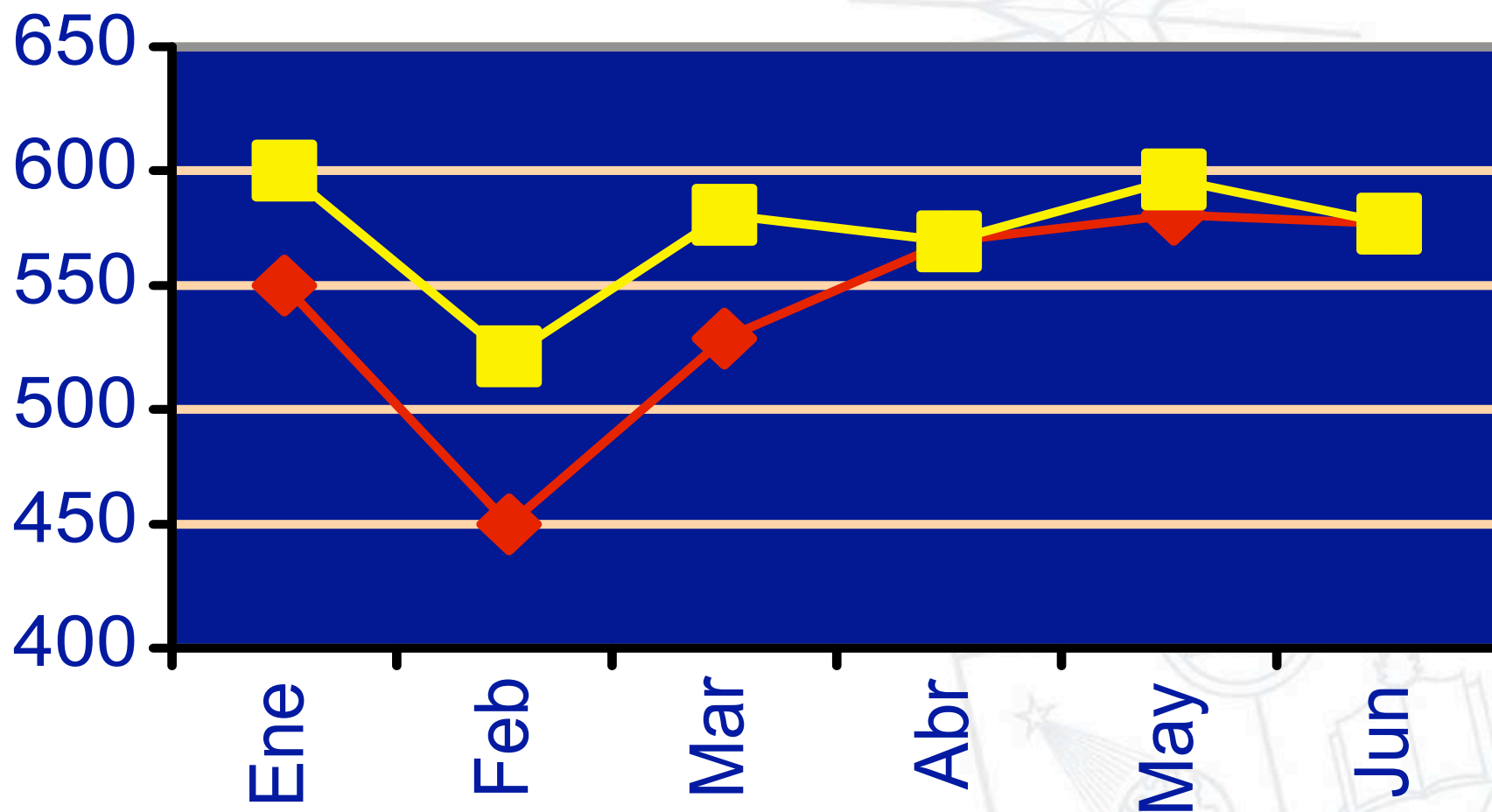
## TIPOS DE PROBLEMAS:

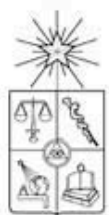
Organizacionales  
De estructura  
Asistenciales  
Mixtos



Universidad de Chile

# Cantidad de Hemocomponentes Solicitados v/s transfundidos

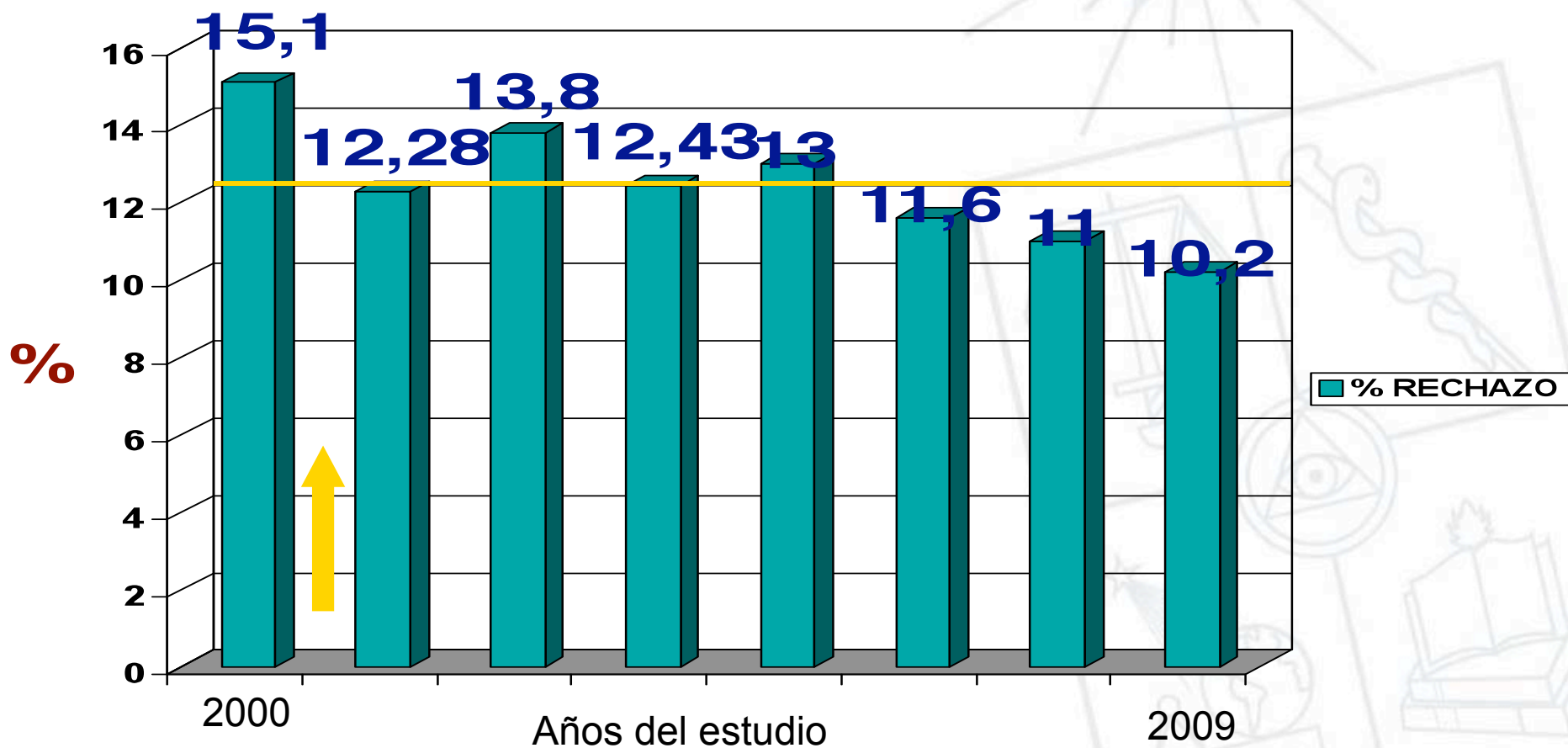


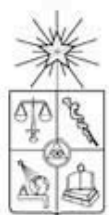


Universidad de Chile

# INDICADORES

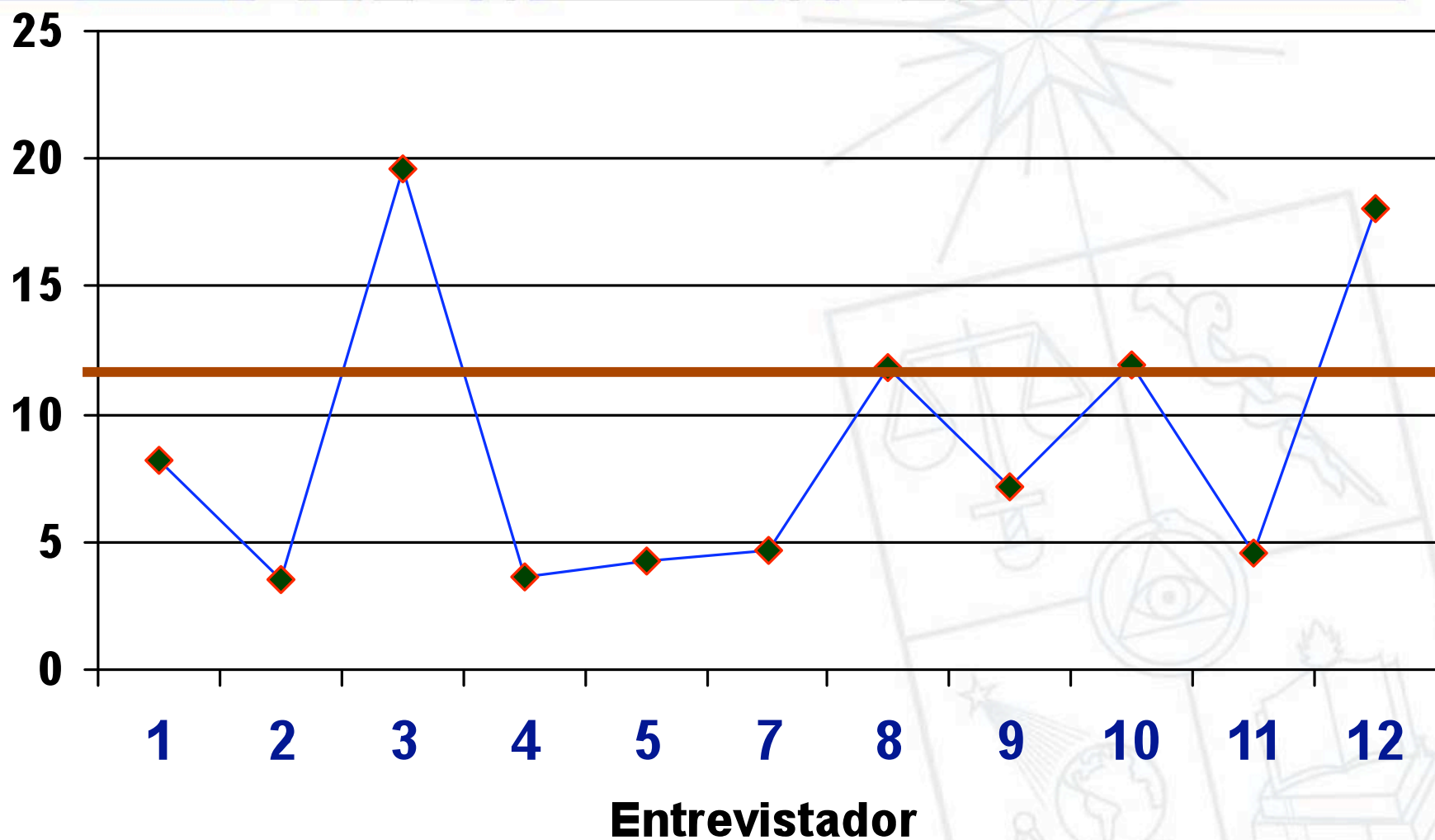
## RECHAZO DE DONANTES DE SANGRE en diferentes años





Universidad de Chile

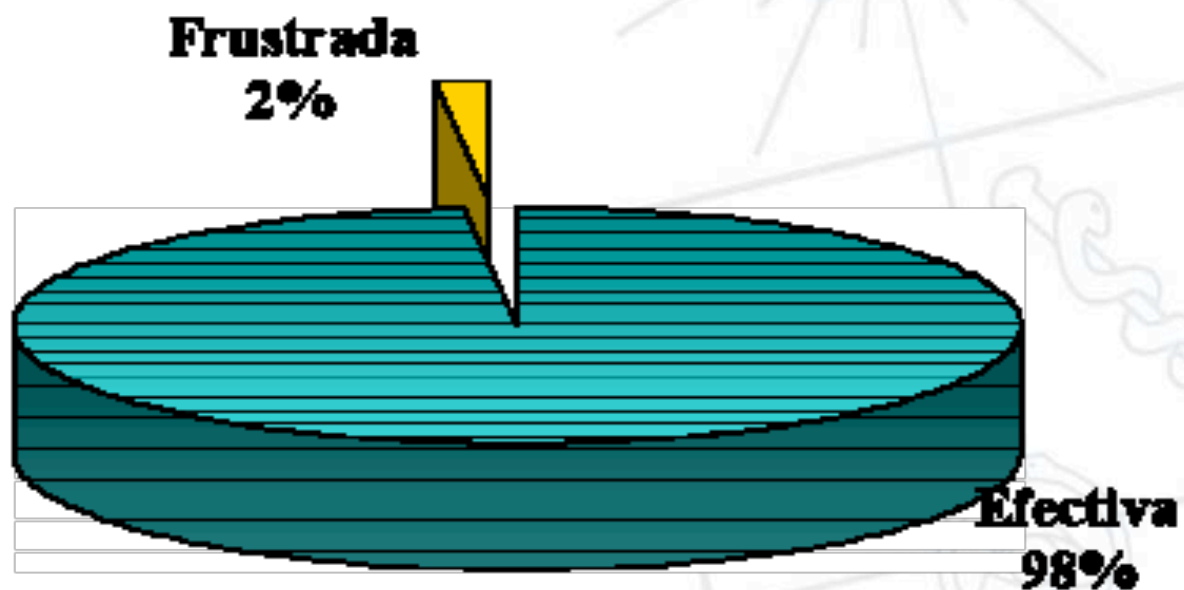
# Rechazo de donantes según entrevistador





# DONACIONES AÑO 2009

Universidad de Chile

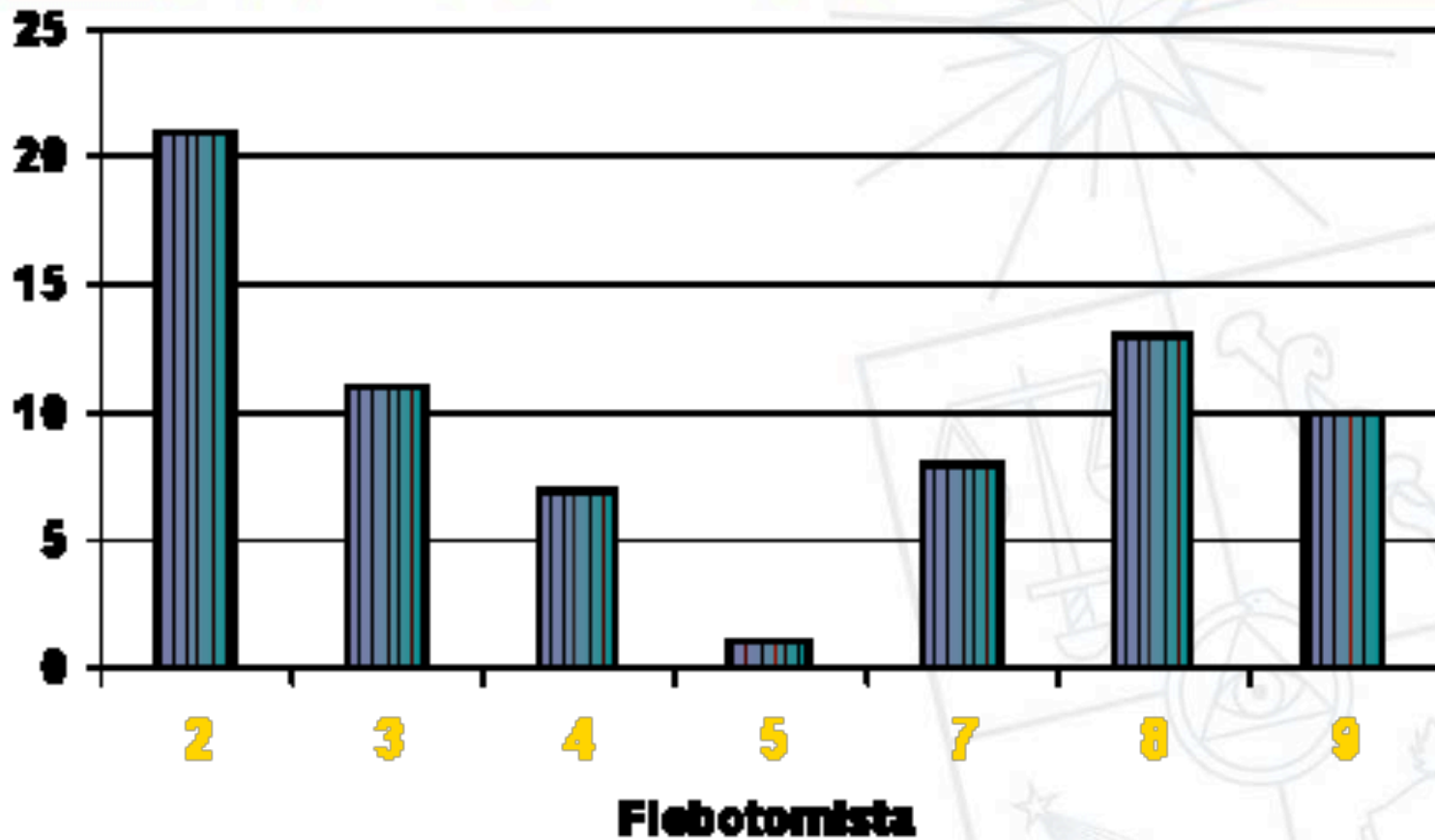




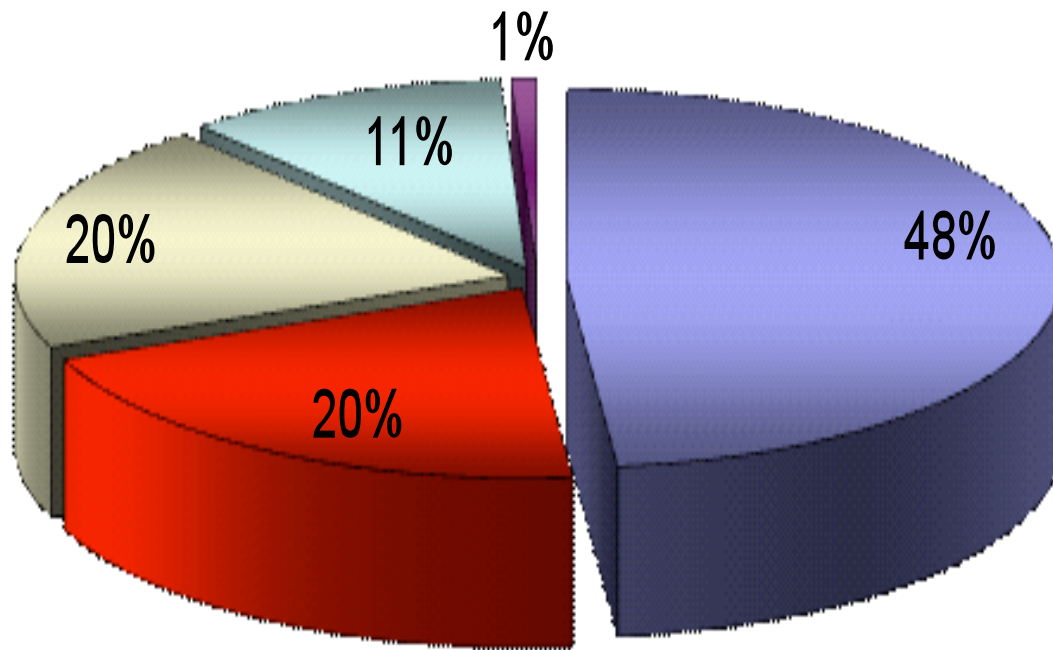


# Extracciones frustradas según flebotomista

Universidad de Chile



# Causas de Recitación para Ex Rd

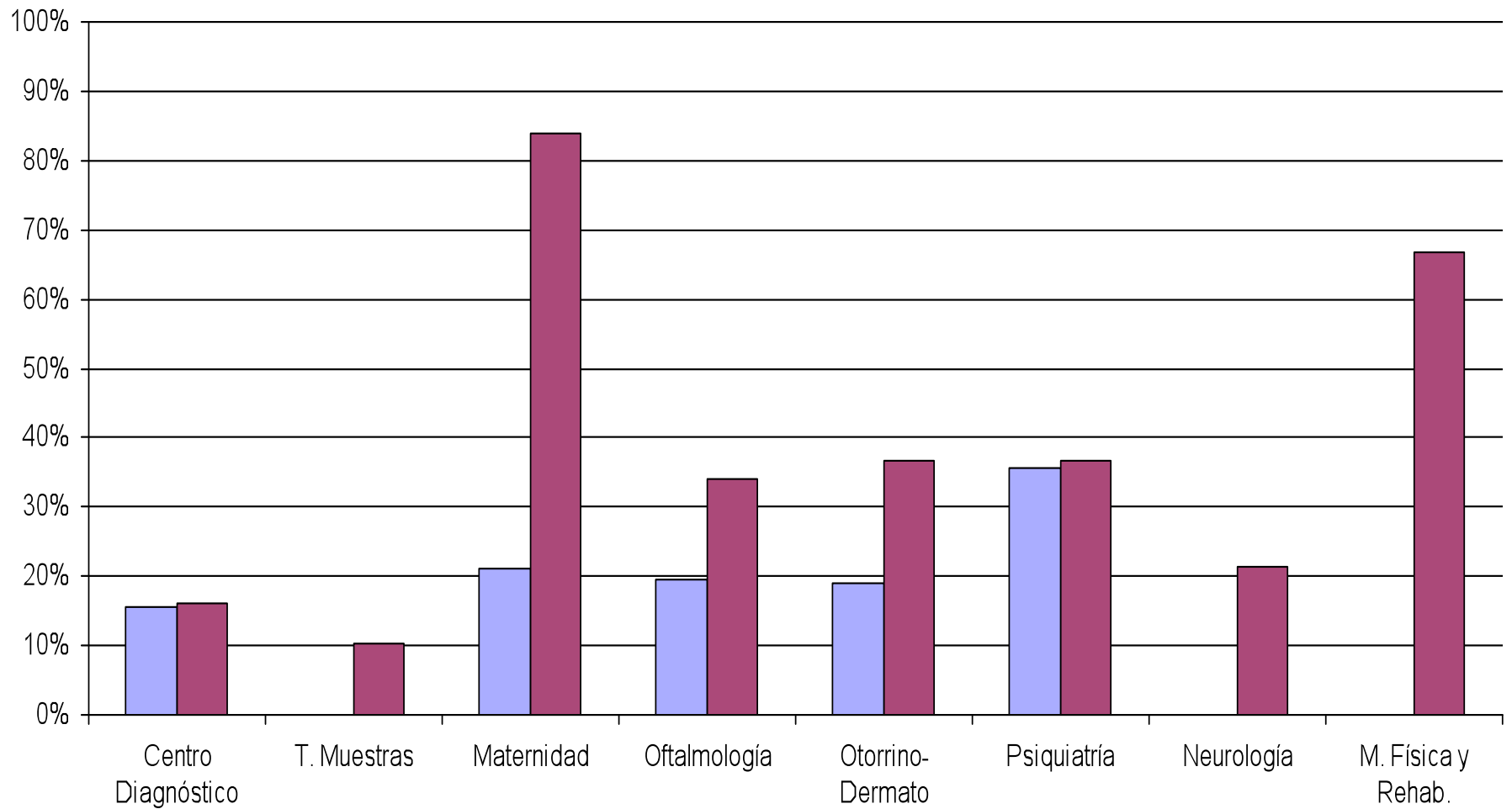


- Duda dignostica
- Examen insatisfactorio
- Complemento con otro ex.
- Paciente Mal Preparado
- Sin Causa



# Satisfacción

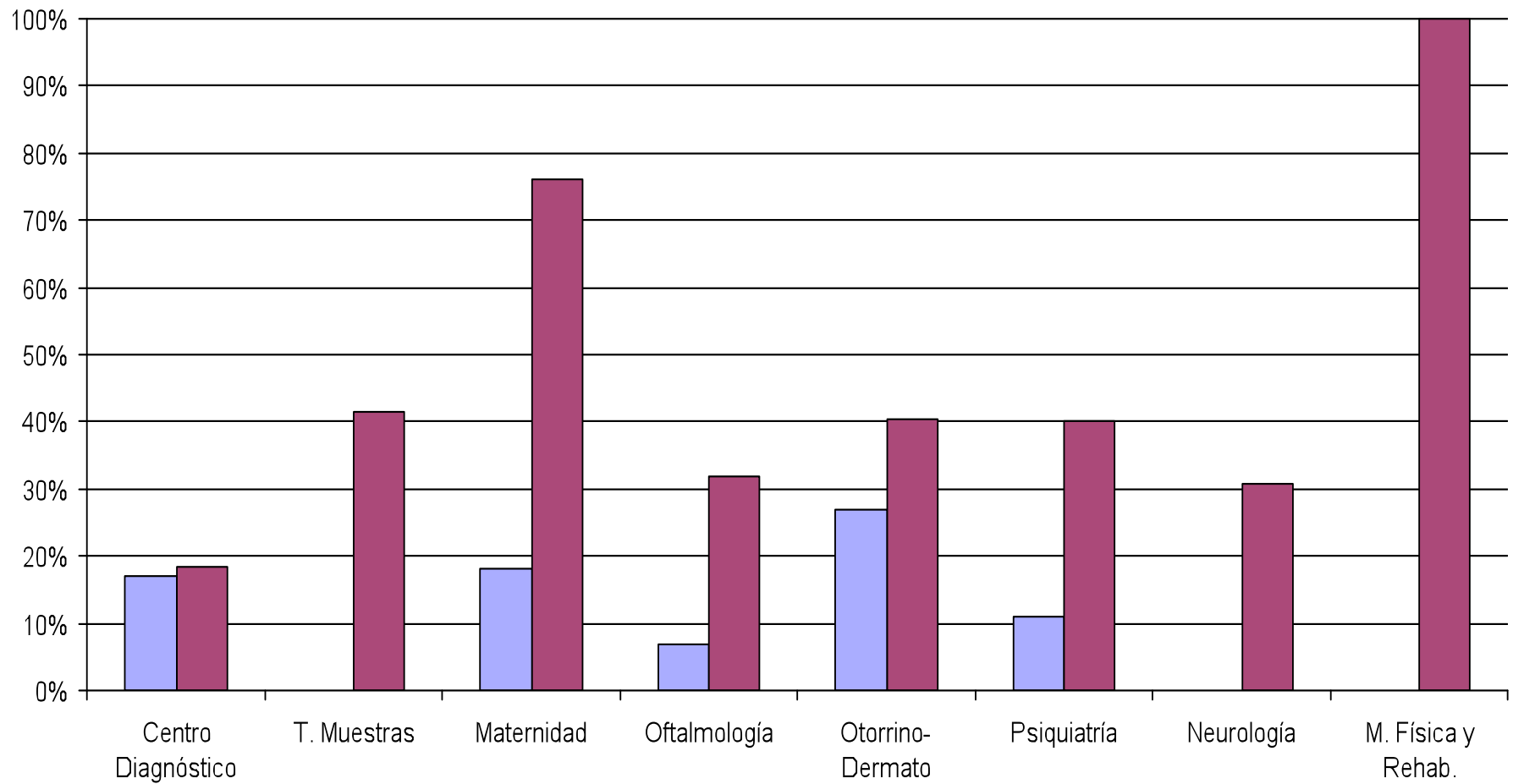
## SATISFACCIÓN TIEMPO DE ESPERA EN TRAMITES ADMINISTRATIVOS





# Satisfacción

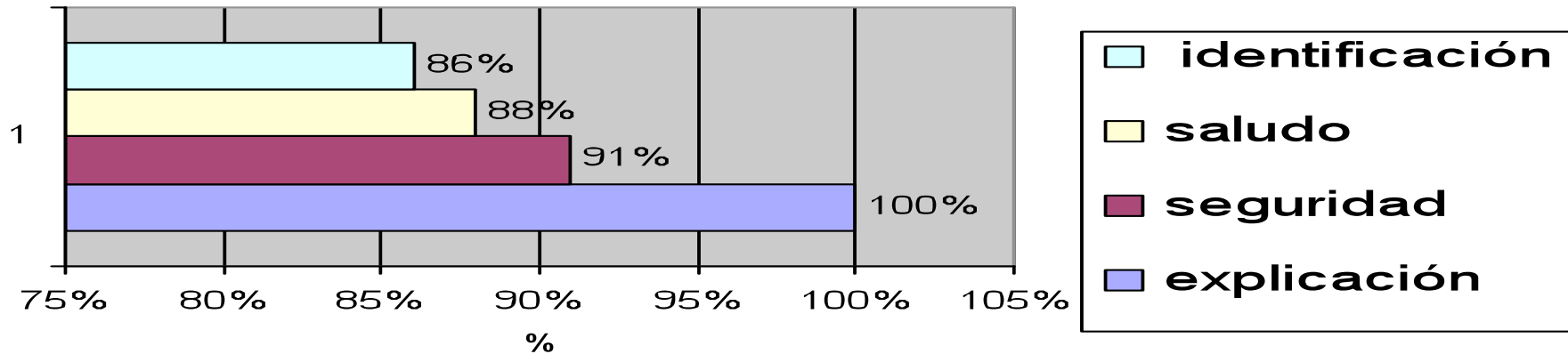
## SATISFACCIÓN TIEMPO DE ESPERA EN ATENCIÓN MÉDICA



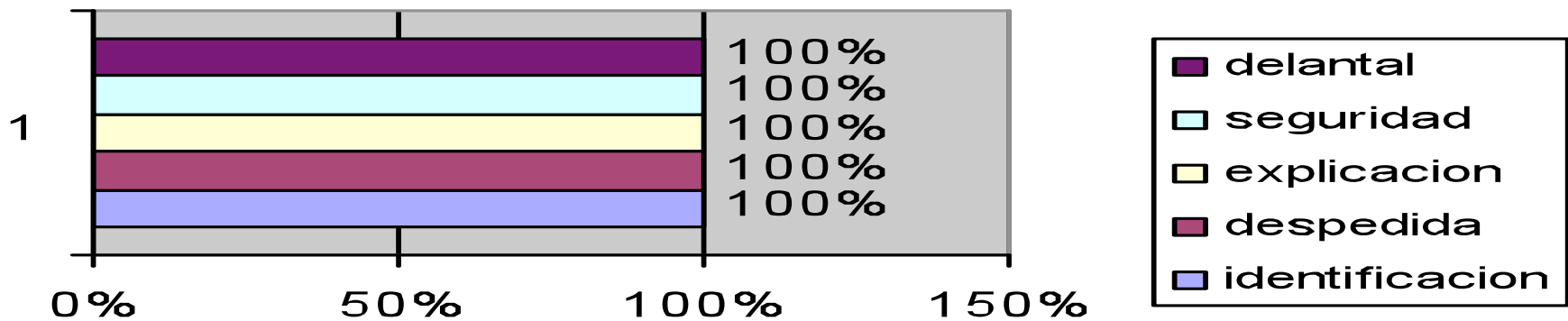


# ¿Que considera con mucha importancia...?

## MUCHA IMPORTANCIA



## MUCHA IMPORTANCIA





Universidad de Chile

# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



## **Marcha Blanca Principales pasos**

- **Educación y Capacitación**
- **Implementar acciones**
- **Recolectar datos**
- **Evaluar la estrategia de cambio**

# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



Universidad de Chile

## *Principales pasos*

- **Evaluar grado de éxito de los cambios aplicados**
- **Comparar con lo establecido (estándar o resultados anteriores)**
- **Analizar resultados**



# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



Universidad de Chile

## *Herramientas*

- Diagrama de flujo
- Hoja de chequeo
- Diagrama de Pareto
- Histograma
- Gráfico de control
- Gráficos de tendencia







Universidad de Chile

# Proceso de Control estadístico (PCE)

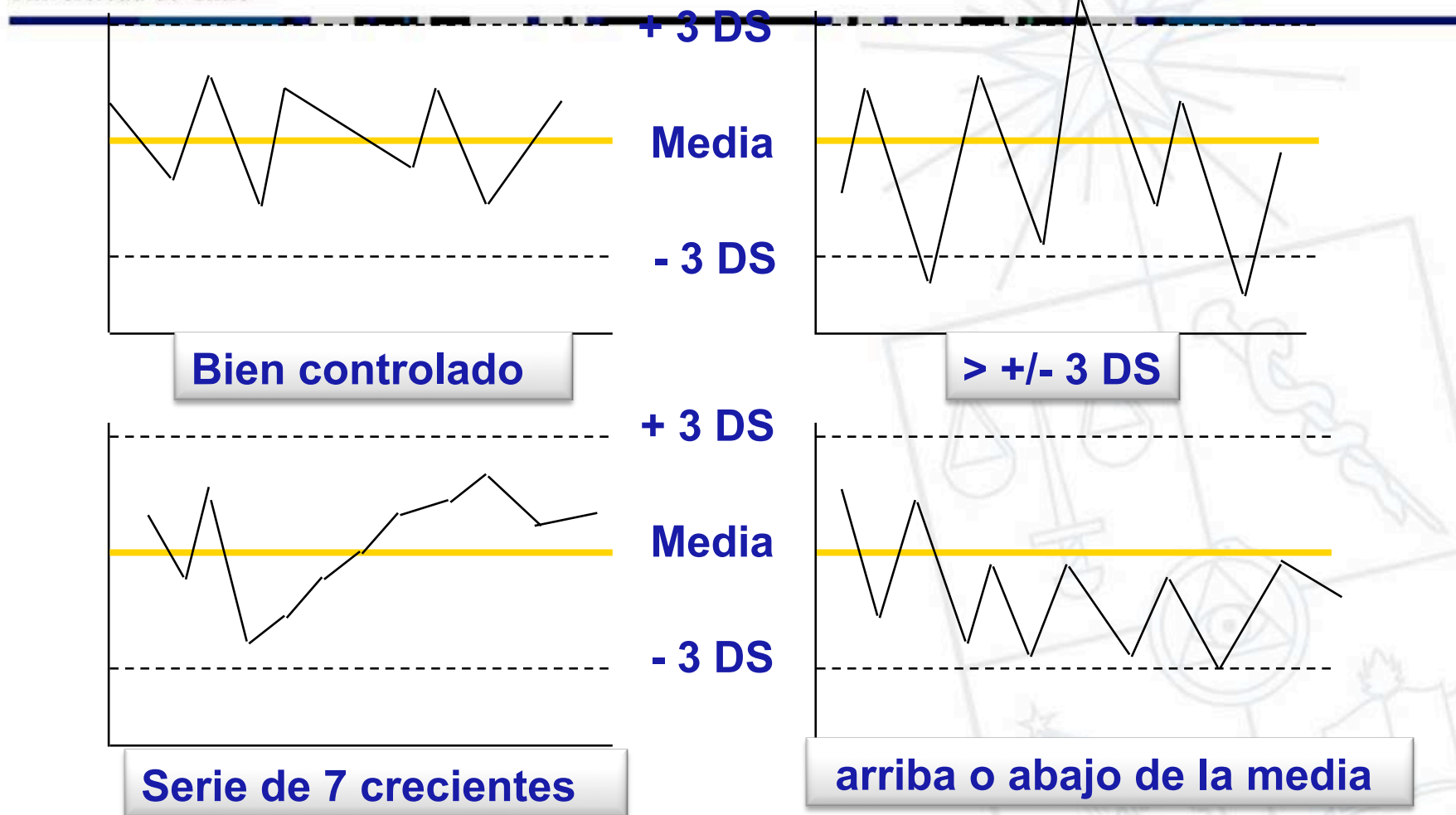
Carta de control es:

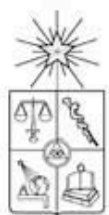
- herramienta corriente de control
- media  $\pm$  2 o 3 DS



# Seguimiento de los comportamientos

Universidad de Chile





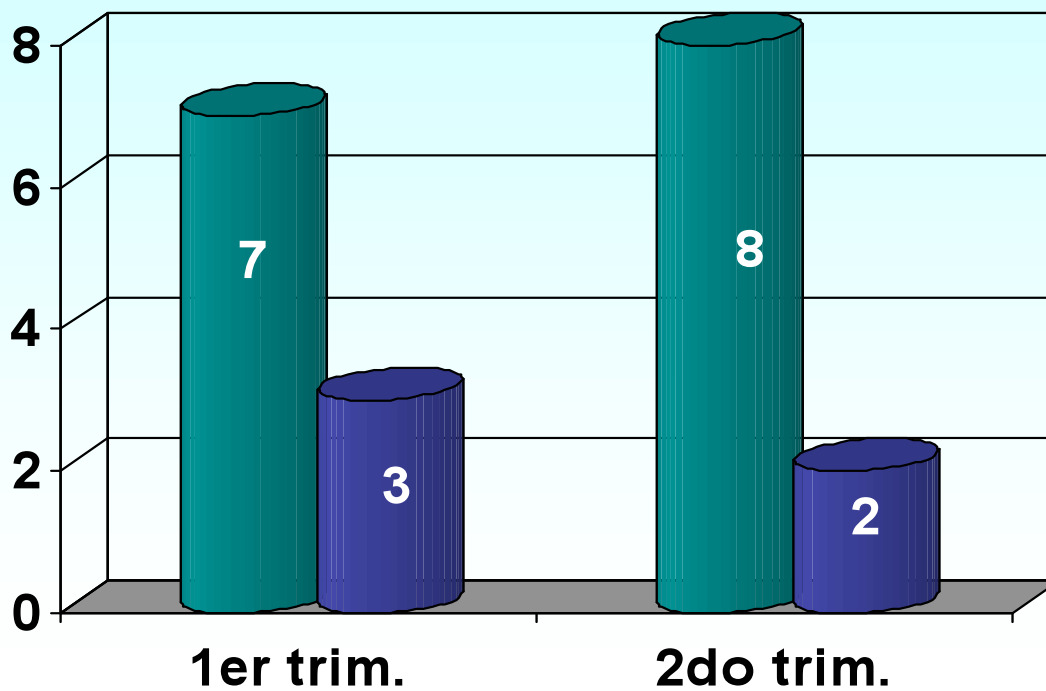
Universidad de Chile

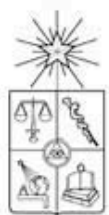
**Disminución  
Recitaciones**



**200% disminución**

## Recitaciones TAC





Universidad de Chile

# Un adecuado Programa de Calidad permite logros importantes en la Calidad de Servicio

**Número de Recitaciones**

Ene	Feb	Mar
22	17	18

**PROGRAMA DE CALIDAD**



**Número de Recitaciones**

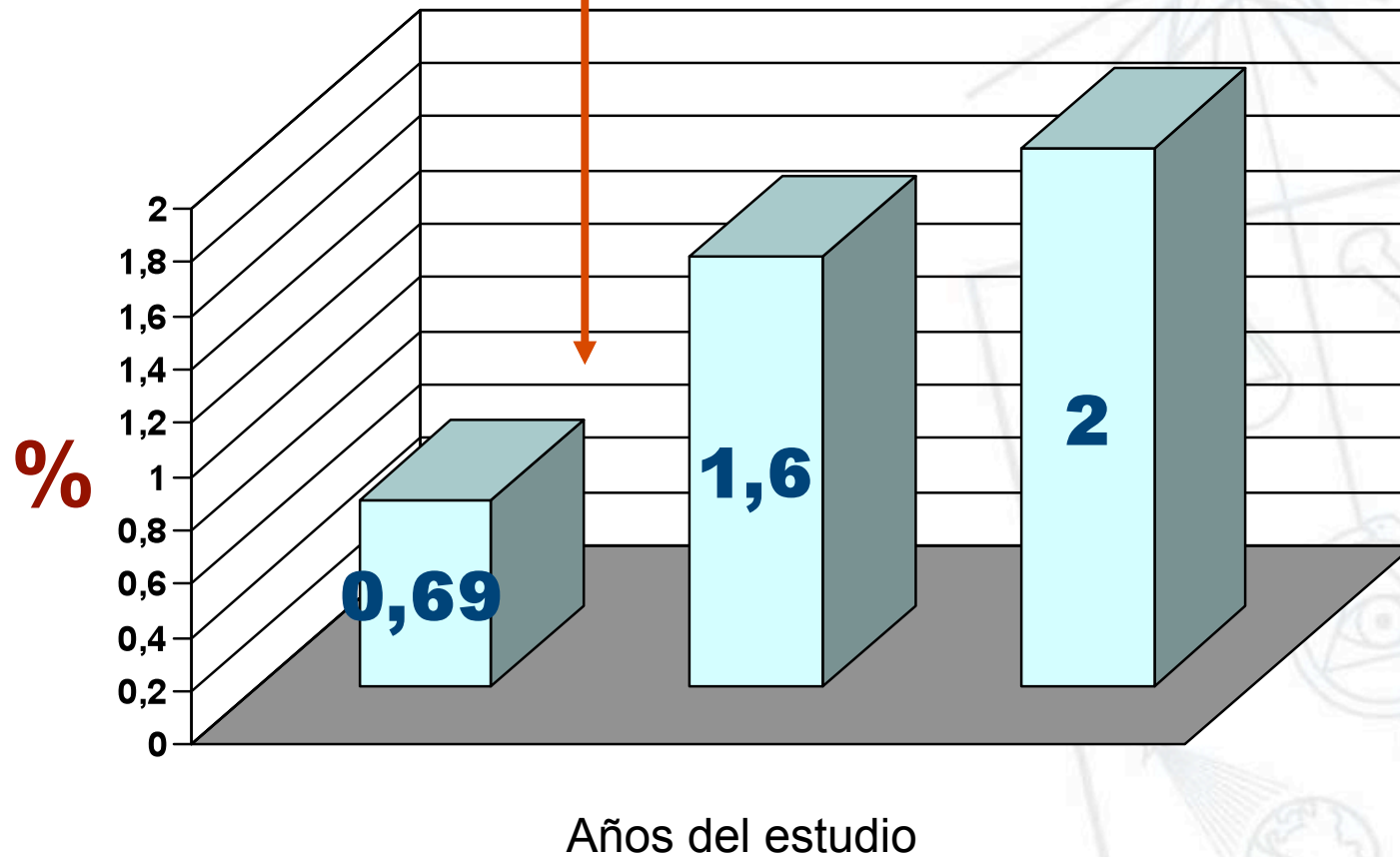
Ene	Feb	Mar
4	6	7

# REACCIONES ADVERSAS A LA DONACIÓN



Universidad de Chile

## Cambio de registro



# CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



Universidad de Chile



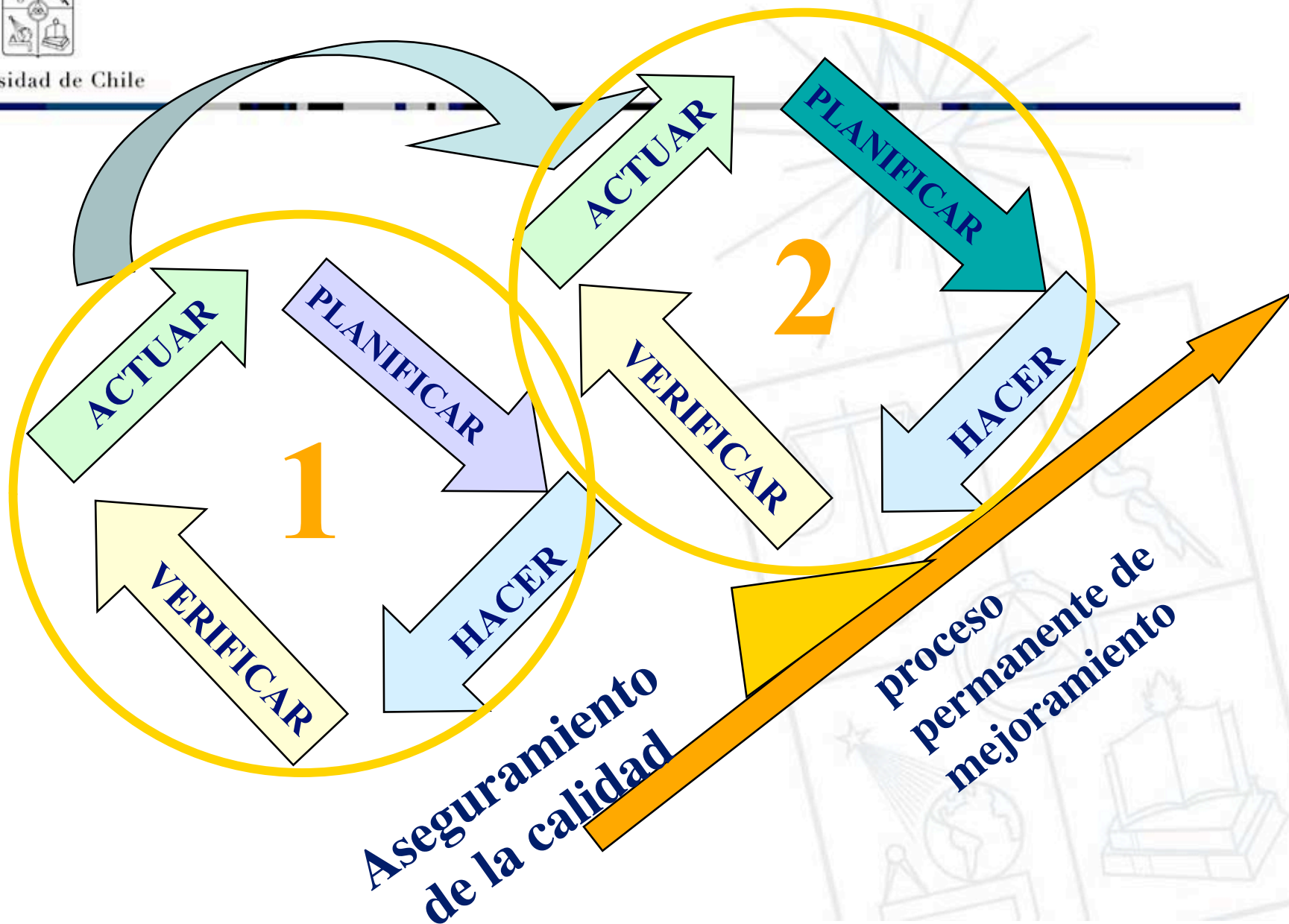
## *Principales pasos*

- **Implementar los cambios exitosos**
- **Documentar cambios**
- **Estudiar planes futuros**
- **Estandarizar mejoramiento**
- **Monitorear**



Universidad de Chile

# MEJORAMIENTO CONTINUO





Universidad de Chile

# No olvidar el MONITOREO DE LA CALIDAD

---

- **QUÉ ES:**

- Medición **sistemática** de una serie de **indicadores** previamente seleccionados, para identificar brechas claves y aspectos a mejorar, en base a un estándar establecido.





Universidad de Chile

# FACTORES CRÍTICOS DEL EXITO

- JEFATURA INVOLUCRADA
- CAPACITACIÓN
- CALIDAD DE LA INFORMACIÓN
- PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL
- TIEMPO Y ESFUERZO
- DESCUBRIR LÍDERES PARA EL CAMBIO (naturales, no directivos)
- USO DE DATOS OBJETIVOS DISPONIBLES