

---

# Concepto de Calidad y Calidad en Salud

---

Angel Calzia Saldaño

Matrón

Subdirector Técnico

Dirección de Salud

Corporación Municipal de Viña del Mar

30 de Octubre 2018

## Temas Competitivos de las Organizaciones

Siglo XX  
“Productividad”

Siglo XXI  
“Calidad “

¿Qué entendemos por Calidad?

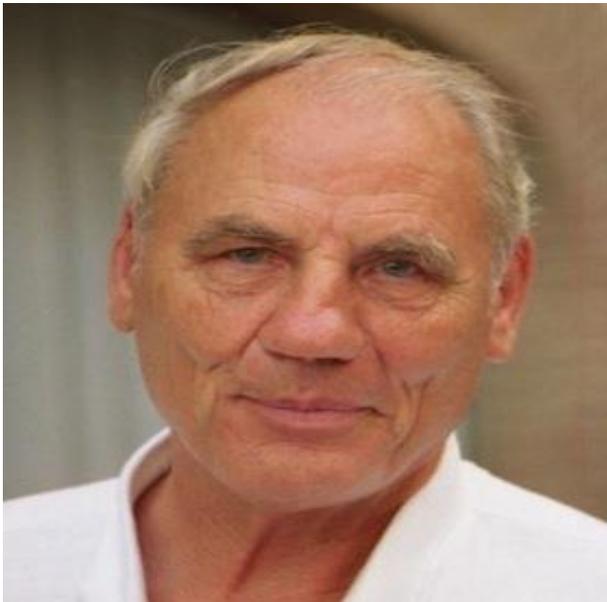


# Un poco de historia..

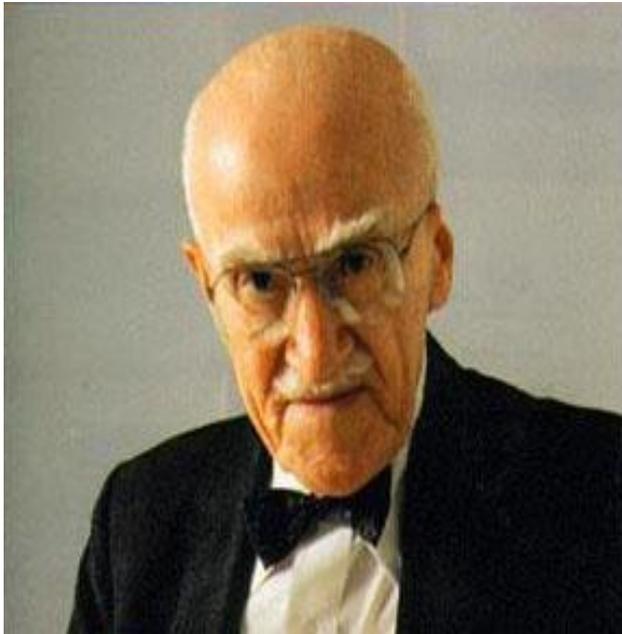


## **Aristóteles (384-323 a.c)**

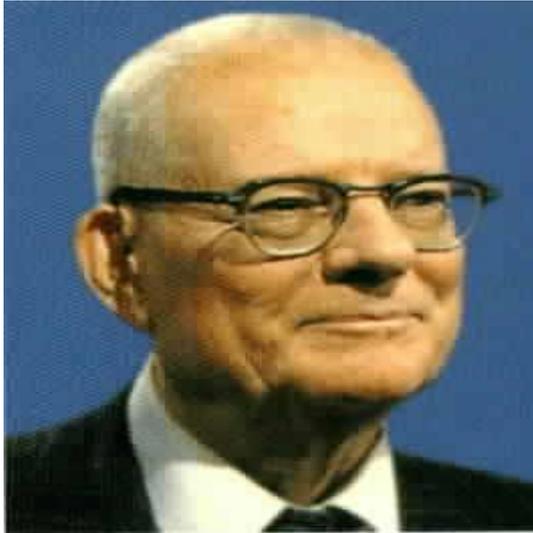
“La excelencia es el arte que se alcanza a través del entrenamiento y del hábito, nosotros somos lo que hacemos repetidamente, la excelencia entonces, no es un acto, sino un hábito”



- **Miguel Jamer** : Calidad es agregar atributos tangibles e intangibles a los productos y/o servicios que la organización produce y/o brinda. Es satisfacer plena y constantemente las necesidades del cliente



**Joseph Juran:** Fue el precursor de la calidad en Japón, es considerado el padre de la Calidad y fue quien recalcó el aspecto humano en este campo. Con él nace “la filosofía de Juran” (Trilogía de Juran): Planificar – Ejecutar - Evaluar



**Edward Deming** ( *Denominado el Padre de la Calidad Moderna*) Planteó que la Calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores, menos reprocesos, mejor utilización de la maquinaria, del equipo y de los materiales, y menos demora en la fabricación y en la entrega.

### **Ciclo PDCA de Mejora Continua (Ciclo Deming)**

Planificar (P)

Hacer lo que se planifica (D)

Medir y Controlar lo que se hace (C)

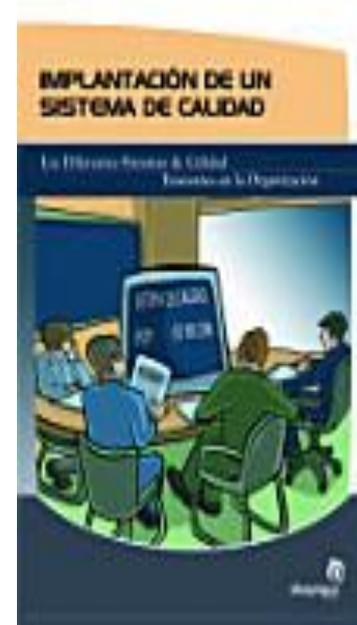
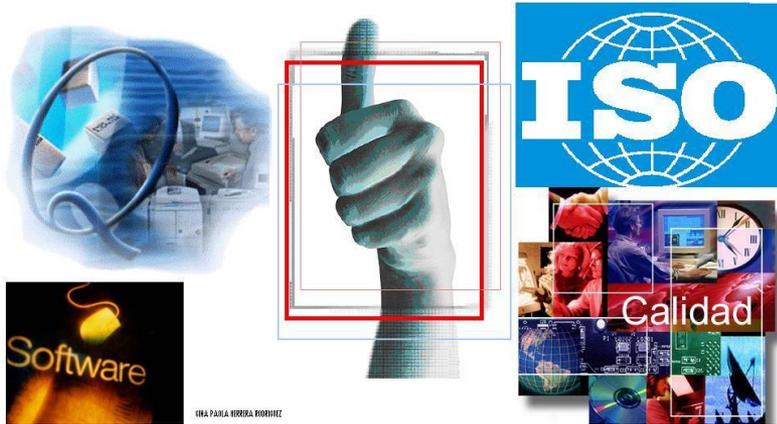
Actuar en consecuencia para mejorar los resultados (A)

## Principios y conceptos

### Calidad implica:

- satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- concepción de clientes internos y externos.
- participación de la dirección en la calidad.
- aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.





Modelos de Calidad ...hacia gestión en Salud....

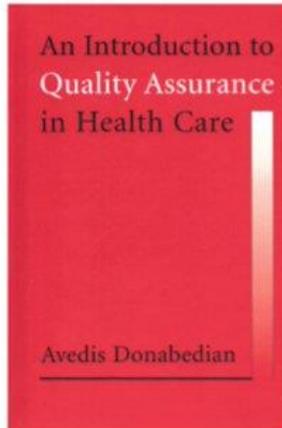
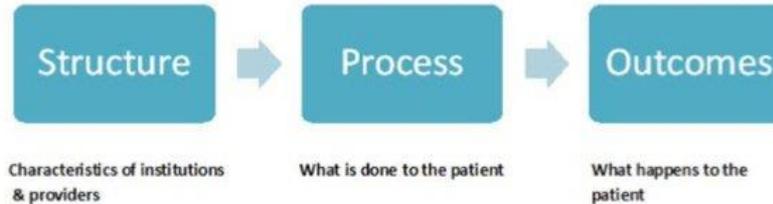


- **Dr. Avedis Donavedian (1980)** : La Calidad de la atención consiste en la aplicación de las ciencias y la tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios

# Calidad, seguridad, adecuación



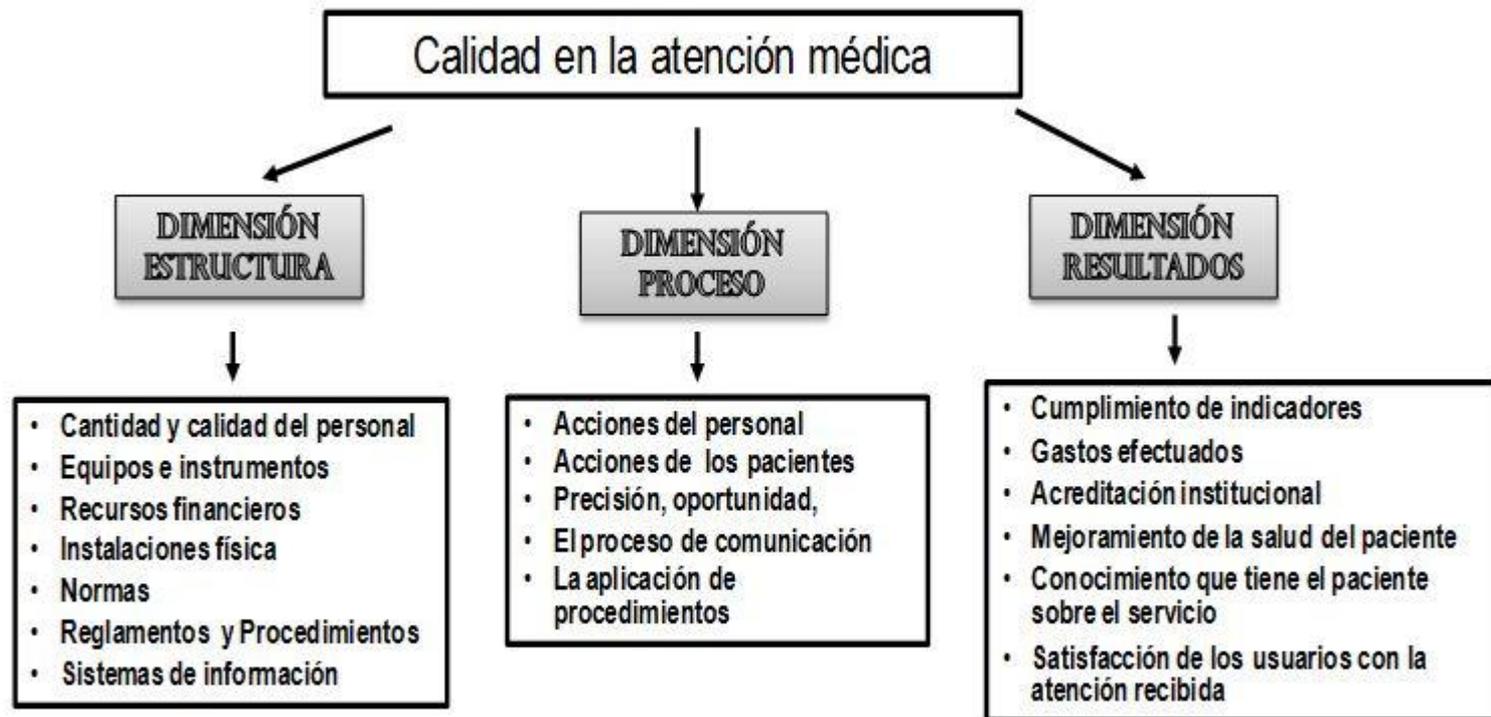
## Donabedian's Quality Framework



"OPTIMALITY"



**Figura 1**  
Modelo de calidad de la atención médica



Fuente: Torres (2011) a partir de Donabedian (1966)

Calidad asistencial es el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperadas en todas las fases del proceso asistencial.

Se refiere a los servicios que maximizan el estado de bienestar del usuario durante el proceso asistencial, en todos sus componentes.

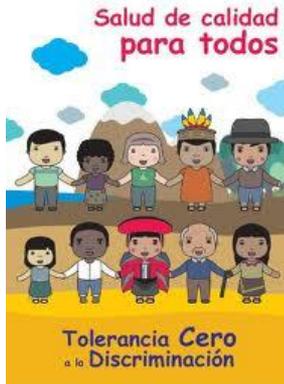
Donavedian . A.



# Calidad en Salud



# «La calidad llegó para quedarse»



## CALIDAD DE SALUD EN COLOMBIA



José Alejandro Galeano Toro  
Universidad de Antioquia



La gestión de la calidad asistencial hace referencia esencialmente al diseño del servicio (tipo de asistencia) y a su buen funcionamiento, sin despilfarros ni errores y buscando siempre la satisfacción de los usuarios. Es un ciclo de mejora continua

# CALIDAD EN SALUD

Un alto nivel de excelencia profesional.

Uso eficiente de los recursos.

Un mínimo de riesgos para el paciente.

Alto grado de satisfacción por parte del paciente.

Impacto final en la salud.



# Calidad en Salud

## OMS (2000)

Calidad asistencial es el nivel de realización de objetivos intrínsecos para mejorar la salud por los sistemas sanitarios y de receptividad a las expectativas legítimas de la población.



# World Health Organization

# Dimensiones de la Calidad

Confort-comodidad

Cortesía y empatía

Accesibilidad

Continuidad

Oportunidad

Equidad

Competencia profesional

Satisfacción usuaria

Seguridad del paciente

Gracias