

CALIDAD: CONCEPTO, EVOLUCIÓN Y LÍDERES DEL SECTOR SALUD

**MARIA ANGÉLICA GARCIA VALDIVIESO
LUISA FERNANDA MONROY SUÁREZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
ESPECIALIZACIÓN AUDITORIA EN SALUD
BOGOTÁ, D.C.**

CALIDAD: CONCEPTO, EVOLUCIÓN Y LÍDERES DEL SECTOR SALUD

MARIA ANGÉLICA GARCÍA VALDIVIESO
LUISA FERNANDA MONROY SUÁREZ

**Trabajo presentado para optar por el título de Especialista en Auditoría En
Salud**

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
ESPECIALIZACIÓN AUDITORIA EN SALUD
BOGOTÁ, D.C. 2017

Contenido	
RESUMEN	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:	4
OBJETIVOS	5
Objetivo general:	5
Objetivos específicos.	5
4. ELEMENTOS CONCEPTUALES:.....	5
4.1 Reseña histórica del concepto de calidad.....	5
5. PRINCIPALES AUTORES DE CALIDAD	7
5.1 WILLIAM EDWARDS DEMING	7
5.2 Joseph M. Juran	8
5.3 Kaoru Ishikawa	9
5.4 Philip Crosby (cero defectos).....	10
5.5 William Ouchi	11
5.6 Armand vallin feigenbaum.....	12
6. INTEGRACIÓN DEL CONCEPTO EN EL SECTOR SALUD	12
7. LÍDERES DE CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA.....	13
CONCLUSIONES.....	14
BIBLIOGRAFIA	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

- La presente monografía se basa en una búsqueda de información y un recuento histórico de la calidad a nivel mundial, seguidamente se expondrán diversas orientaciones de pensamiento en cuanto a este concepto, tomando como referencia a los así llamados gurús de la calidad. Posteriormente se harán énfasis en la calidad en Colombia, específicamente en el sector salud, analizando algunos casos de éxito principalmente en EPS e IPS que se han caracterizado por la inclusión y adopción de este concepto en sus procesos.
Objetivo: Recopilar información de antecedentes del concepto de calidad y como se ha aplicado este en Colombia, puntualmente en el sector salud.
Metodología: Revisión bibliográfica tanto de textos físicos como virtuales y búsqueda de experiencias de EPS e IPS premiadas por su calidad.
Resultados: Se obtuvo como resultado un texto que da una guía en la evolución que ha tenido la calidad en el mundo, sus principales exponentes y su relación con el sector salud en Colombia. **Conclusiones:** Como se ha evidenciado en esta revisión, la calidad ha presentado diversas modificaciones a lo largo de los años, cambios que han permitido fortalecer el concepto y por ende que su aplicación en los diferentes escenarios sea de gran ayuda en el fortalecimiento de todo tipo de empresa y de sus procesos.

Palabras Clave: Calidad de la atención de salud, Evolución cultural, Exponentes, Revisión por expertos, Colombia, Sector de atención de salud.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa. (1)

Si bien la variación de este concepto ha sido constante a través de los años y se ha ido convirtiendo en un componente esencial al plantear procesos en una empresa, existen gran cantidad de instituciones en las que no se tiene aún la cultura de la calidad. Tener esta cultura permite a las empresas ser más competitivas y en el sector salud esto cobra más importancia en la medida en que ofertar servicios de calidad asegura una disminución en el riesgo de presentar eventos adversos y por ende

disminución en los costos y aumento en la satisfacción del usuario.

Considerando que el concepto de calidad en salud puede parecer amplio, difuso y subjetivo, el decreto 1011 de 2006 lo define como “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios” (2)

OBJETIVOS

Objetivo general:

Recopilar información de antecedentes del concepto de calidad y algunas de las aplicaciones de este en el sector salud de Colombia.

Con formato: Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Antes: 12 pto, Después: 3 pto, Conservar con el siguiente

Objetivos específicos.

1. Recopilar información científica que permita revisar la historia y evolución del concepto de calidad

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

2. Describir los conceptos de calidad propuestos por diferentes estudiosos del tema.

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

3. Señalar algunos ejemplos de instituciones del sector salud de Colombia, que han implementado procesos de calidad y han sido resaltados por esto.

Con formato: Párrafo de lista, Numerado + Nivel: 1 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

4. ELEMENTOS CONCEPTUALES:

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

4.1 Reseña histórica del concepto de calidad

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

Al ser el concepto de calidad tan antiguo, ha experimentado continuos cambios a través del tiempo y se ha utilizado en diversos campos de acción. Sus usos no son limitados y puede usarse para medir y analizar tanto procesos y gestión de una organización, como para calificar servicios o productos. Con la calidad puede evaluarse la misión y definir estándares de calidad lo cuales son medidos a través de la satisfacción de los usuarios. (3) [\(referencia?\)](#)

Con formato: Párrafo de lista, Numerado + Nivel: 1 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

La evolución de la calidad, puede dividirse en 5 momentos

-FINALES DE SIGLO XIX, REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

Antes de esta etapa los objetos se realizaban de forma artesanal y la calidad dependía de la fama del artesano, con la llegada de la revolución industrial, los procesos requerían mayor producción en masa, se generan cadenas de producción y por ende se hace necesaria una persona encargada de supervisar los procesos de elaboración de modo que se asegurara efectividad en las funciones. A esto Garvin afirma (4), por consiguiente, el objeto de la inspección simplemente era identificar los productos que no se ajustaban a los estándares deseados, para que no llegaran hasta el cliente. Se evidencia entonces el primer bosquejo de control de calidad.

-ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA

En esta época se instaura el proceso de producción en serie, generando que las necesidades individuales de los clientes sean más difíciles de satisfacer lo que hace que los productos sean más generales y menos flexibles lo que conlleva a establecer procesos de estandarización.

Con la aparición de la administración científica en los esquemas productivos de la época, se da inicio a la primera etapa del desarrollo de la calidad, conocida como control de calidad por inspección. 3

En esta etapa es la industria militar la que genera grandes avances en el control de calidad en pro de disminuir la cantidad de bajas de sus soldados. Para tener un control de calidad más cuantitativo, se establece un método estadístico que permite obtener datos certeros en cuanto a los estándares requeridos en la elaboración de productos para la guerra como por ejemplo los paracaídas.

-SEGUNDA GUERRA MUNDIAL LA DÉCADA DE LOS SETENTA

En esta etapa la calidad toma dos rutas, una occidental que continúa enfocada en la supervisión del producto. Y otra, la japonesa que empieza a ver la necesidad de instaurar procesos que aseguren productos bien elaborados desde el principio; esta última dirigida por Deming quien instaura en este momento en Japón el ciclo PDCA, tomando la prevención como herramientas para evitar la producción de productos defectuosos.

-DÉCADA DE LOS SETENTA-DÉCADA DE LOS NOVENTA, CALIDAD TOTAL

En esta etapa se persigue la meta de alcanzar la calidad en todos los aspectos, sin importar su actividad económica. Se enfoca la calidad en todo el proceso como sistema y no únicamente en la manufactura. Se pierde en este momento la división entre productos y servicio y se ve el proceso como herramienta para satisfacer al cliente.

-DÉCADA DE LOS NOVENTA-ACTUALIDAD

Se genera el concepto de globalización, en esta nueva etapa, el factor humano cumple un papel muy importante al iniciar un proceso continuo de reducción de costos, dado que ha desarrollado habilidades para trabajar en equipo y para la resolución de problemas. La empresa descubre que tiene que desarrollar cerebros y generar su propio conocimiento, pero de forma sistémica. (1)

La reducción de costos y el aumento de utilidades toma importancia, no solo es producir productos que cumplan con las necesidades y deseos del cliente, con buenos materiales, sino que deben generar utilidades y reducir costo al menor costo.

5. PRINCIPALES AUTORES DE CALIDAD

5.1 WILLIAM EDWARDS DEMING

Edward Deming:(14 de octubre de 1900 – 20 de diciembre de 1993) Estadístico estadounidense. Es hoy considerado el máximo experto en gestión de calidad, es el principal defensor de la participación del trabajador en los procesos de toma de decisiones, insistiendo en que una de las primeras medidas de la administración es eliminar las barreras que impiden a los trabajadores desarrollar una tarea eficiente.

Su filosofía:

- Descubrir mejoras en productos y servicios
- Reducir incertidumbre y variabilidad en los procesos
- A mayor calidad mayor productividad
- La administración es la responsable de la mejora de la calidad.

Otros de los aportes significativos es el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad en cualquier nivel ejecutivo u operativo (5) (6)

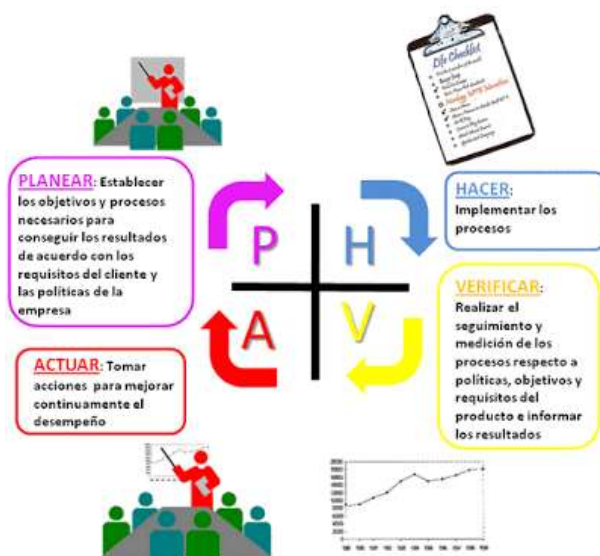


Diagrama Ciclo PHVA

Fuente: [Rigo-marketing](#). Blogs. Nuevo Marketing

Comentado [DS1]: Título de la figura

5.2 Joseph mm. Juran

Joseph Juran: (24 de diciembre 1904 – 28 de febrero de 2008) Ingeniero eléctrico y consultor de calidad del siglo XX. Es considerado como uno de gestores de la revolución de la calidad en Japón. (6)

Radicaba en que los administradores debían involucrarse para dirigir el sistema de calidad, e incluir dentro del plan de negocios los objetivos de la calidad.

- Dirigir la calidad desde el nivel de dirección principal.
- Capacitar a toda la jerarquía administrativa en los principios de calidad.
- Luchar por mejorar la calidad a una velocidad inusual.
- Informar del avance en los niveles ejecutivos.
- Hacer participar a la fuerza laboral en la calidad.
- Revisar la estructura de recompensas y reconocimiento para incluir la calidad.

Propuso que una correcta Gestión de la Calidad se logra a través de una trilogía de procesos:

Planificación de la Calidad. La planificación se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo.

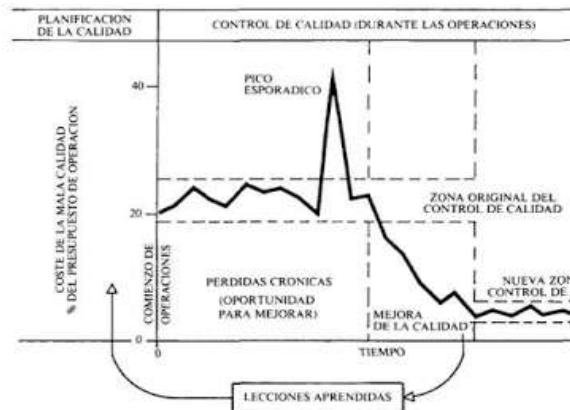
Control de Calidad. Es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección.

Con formato: Texto en negrita, Fuente: 16 pto, Color de fuente: Automático

Con formato: Texto en negrita, Fuente: 16 pto, Color de fuente: Automático

Con formato: Texto en negrita, Fuente: 16 pto, Color de fuente: Automático

Mejora de la Calidad. Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. (5)



Con formato: Sangría: Izquierda: 2,54 cm

La Trilogía de Juran de manera gráfica.

FUENTE: "Juran y la Planificación de la Calidad" - Joseph M. Juran (1988)

5.3 Kaoru Ishikawa

Con formato: Color de fuente: Automático

Kaoru Ishikawa: (13 de julio de 1915 – 16 de abril de 1989) Químico industrial y profesor japonés de administración de empresas, experto en control de calidad. Su filosofía está basada en que la empresa estructure adecuadamente su plan de capacitación en calidad en todos los niveles de la organización.

Desarrolló el primer diagrama para asesorar un grupo de ingenieros, diagrama que recibe el nombre de Ishikawa, Causa Efecto o Espina de pescado (dada su estructura). Esta herramienta identifica un problema o efecto y luego enumera un conjunto de causas que potencialmente explican dicho comportamiento. Adicionalmente, cada causa se puede desagregar con grado mayor de detalle en subcausas, resultando útil al momento de tomar acciones correctivas dado que se deberá actuar con precisión sobre el fenómeno que explica el comportamiento no deseado. (4) (5)

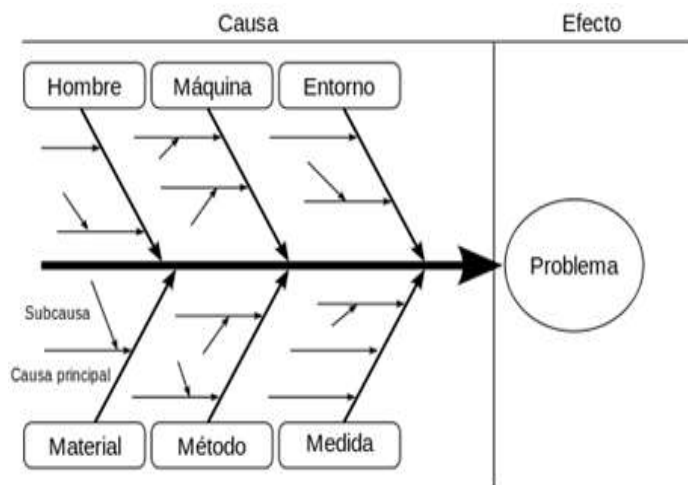


Diagrama Espina de Pescado

Fuente: Gestión de operaciones. Blog sobre la gestión de e investigación de operaciones.

5.4 Philip Crosby (cero defectos)

Philip Crosby: (18 de junio de 1926- 18 de agosto de 2001) Está más estrechamente asociado con la idea de “*cero defectos*” que él creó en 1961. Contribuye a la teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de calidad. Aporto diferentes herramientas y conceptos a la calidad entre ellos::

LA CALIDAD EN CUATRO PRINCIPIOS ABSOLUTOS:

- Cumplir con los requisitos del cliente
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de desempeño es cero defectos.
- La medición de la calidad es el precio del incumplimiento.

CATORCE PASOS BASADOS EN CUATRO PRINCIPIOS ABSOLUTOS:

- Compromiso de la gerencia
- Equipo de mejora de la calidad
- Medición de la calidad
- Costo de la evaluación de la calidad
- Concientización de la calidad
- Acciones correctivas
- Establecer un comité específico ad hoc para el programa cero defectos

Con formato: Fuente: Negrita, Color de fuente: Automático

Con formato: Color de fuente: Automático

- Capacitación de los supervisores
- Día de cero defectos
- Fijar metas
- Establecer la causa de los errores
- Reconocimiento
- Consejos de calidad
- Hacerlo todo de nuevo (5) (6)

5.5 William Ouchi

Con formato: Color de fuente: Automático

William Ouchi: (1943) Profesor norteamericano y autor en el ámbito de la gestión empresarial. Estudio sobre las diferencias entre las empresas japonesas y la estadounidense motivada por la curiosidad de conocer la productividad de las primeras. De esta comparación obtiene por resultado que algunas empresas estadounidenses aprendieron a administrarse acorde al método japonés y todas ellas son empresas de éxito. (7)

Ouchi denominó a su teoría "la teoría Z, porque va más allá de ciertas teorías actuales como es el caso de la Teoría X o la Teoría Y, de Douglas McGregor.

Los principios básicos de la teoría de Ouchi:

- Confianza
- Atención a las relaciones humanas (Sutileza)
- Relaciones sociales estrechas (Intimidad)

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

Teoría Z:

- El hombre tiene voluntad.
- Por naturaleza está abierto al bien y al mal.
- La situación maneja al hombre.
- La razón lo motiva.
- El modo básico de interacción del hombre es la interdependencia.
- La unidad social más importante es la interacción.
- La objetividad describe mejor la visión que el hombre tiene del hombre. (8)

5.6 Armand vallin feigenbaum

Con formato: Color de fuente: Automático

Armand Vallin Feigenbaum: (6 de abril de 1922 – 13 de noviembre de 2014) Empresario estadounidense experto en control de calidad. Diseñó el concepto de Control Total de la Calidad. Su idea de la calidad es: un modelo de vida corporativa, un modelo de administrar una organización. Control total de la calidad es un concepto que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente. [Referencias](#)

Los puntos esenciales:

- La calidad debe definirse en términos de satisfacción al cliente.
- La calidad es multidimensional. Debe definirse comprensivamente.
- Porque los clientes tienen necesidades cambiantes la calidad es dinámica.

Principios que sustentan su filosofía:

LIDERAZGO EN CALIDAD: La administración debe basarse en una buena planificación manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.

TECNOLOGÍA DE CALIDAD MODERNA: Los problemas de calidad no pueden ser atendidos solo por el departamento de calidad. Se requiere fomentar una integración de todos los participantes en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Debe llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planificación de la empresa. (5)

6. INTEGRACIÓN DEL CONCEPTO EN EL SECTOR SALUD

En el contexto de la salud, existe evidencia del interés por la calidad en papiros egipcios, en el código de Hammurabi y en el tratado «La Ley» de Hipócrates. En todos estos casos, el buscar lo mejor para el paciente parece ser la esencia de la calidad en el ejercicio de la práctica clínica. De esta forma, se crea el inseparable binomio: ética y calidad. 1

Otros autores como Lift y Hunt la definen como el grado mediante el cual los procesos de atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos.2

En el año 1966 Donabedian recomienda que la calidad debe medirse en tres áreas: estructura, proceso y resultados. Espacios que posteriormente se convirtieron en promotores de la mejora de calidad a mediano y largo plazo, sujetos a la percepción del usuario que es el eje fundamental en el ámbito de la salud.

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes y su meta es lograr la mejora continua. 3

Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad. (9) (10)

7. LÍDERES DE CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA

Según resultados de una evaluación— amplia y con rigor del sistema de salud colombiano obtenidos por Merco Salud al año 2016, se obtiene el ranking de IPS, EPS, Laboratorios farmacéuticos, Fabricantes de dispositivos médicos con mejor reputación a nivel nacional.

Resultados que se obtienen luego de un arduo proceso que incluye ocho fuentes de información:

1. Médicos
2. Directivos y gerentes
3. Trabajadores sector salud: Calidad laboral, liderazgo clínico, Integridad en el servicio.
4. Asociaciones de pacientes: Instalaciones y tecnología, liderazgo clínico, experiencia del paciente, facilidad de acceso a los servicios, facilidad de afiliación o desafiliación, compromiso social y ético, incidencia en la mejora de la calidad de vida
5. Funcionarios, autoridades de gobierno: Instalaciones tecnología, experiencia del paciente, cercanía y disposición al diálogo con funcionarios y autoridades de gobierno, compromiso social y ético, inversión en Colombia
6. Periodistas de salud: Transparencia informativa, liderazgo, excelencia de su gestión comunicacional.
7. Evaluación de méritos reputacionales
8. Indicadores de calidad (10)

RANKING IPS:

1. Fundación Valle de Lili
2. Fundación Santa fe de Bogotá
3. Hospital Pablo Tobón Uribe
4. Fundación Cardio Infantil Instituto de Cardiología
5. Centro Médico Imbanaco.

RANKING EPS:

1. Sanitas
2. Sura
3. Compensar
4. Salud Total
5. Coomeva

RANKING LABORATORIOS FARMACÉUTICOS:

1. Bayer
2. Tecno químicas
3. Pfizer
4. Roche
5. Genfar

RANKING FABRICANTES DE DISPOSITIVOS MEDICOS:

1. Johnson & Johnson
2. Welch Allyn
3. Baxter
4. 3 M Healthcare Co
5. Medtronic

CONCLUSIONES

- Como se ha evidenciado en esta revisión, la calidad ha presentado diversas modificaciones a lo largo de los años, cambios que han permitido fortalecer el concepto y por ende que su aplicación en los diferentes escenarios sea de gran ayuda en el fortalecimiento de todo tipo de empresa y de sus procesos.
- Si bien existen muchos especialistas dl tema con diferentes corrientes de pensamiento y distintas inclinaciones dependiendo del área de aplicación, todos coinciden en pensar que la calidad se alcanza en la medida en que se satisfacen las necesidades y expectativas del cliente, logrando así su satisfacción.
- Son muchas las empresas del sector salud que en Colombia se han esforzado por incluir en sus procesos el concepto de calidad y en esta revisión se evidencia el ranking de las que lo han logrado, si bien para lograr estos resultados se ha tenido que dar un largo y arduo proceso de mejora continua que involucra costos tanto económicos como de tiempo, pero que medido en

resultados es mayor el beneficio al lograr ofrecer servicios seguros, pertinentes y de calidad.

Bibliografía

1. Rodríguez MCCR*R. El Concepto de Calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista Universidad de la Salle. 2009 Octubre; 48(80).
2. MINISTERIO DE SALUD. MINSALUD. [Online].; 2017 [cited 2017 Noviembre 30. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>.
3. Rodríguez1 MJLS, Díaz2 MelHEG. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicología para América LATina. 2006 Noviembre; 8(8).
4. Garvin DA. Managing Quality: the Strategic and Competitive Edge. New York:The free Press. 1988 Noviembre.
5. P. A. MAESTROS DE LA CALIDAD. [Online].; 2012 [cited 2017 12 20. Available from: <HTTP://MAESTROSDELACALIDAD103611.BLOGSPOT.COM.CO>.
6. p. G. BLOG DE LACALIDAD COMO FILOSOFIA DE GESTIÓN. [Online].; 2009 [cited 2018 1 10. Available from: <HTTP://WWW.PABLOGIUGNI.COM.AR>.
7. CLUB DE ENSAYOS. CLUB DE ENSAYOS BIBLIOGRAFIA DE WILLIAM OUCHI. [Online].; 2014 [cited 2017 12 20. Available from: <WWW.CLUBDEENSAYOS.COM>.
8. A. S. REVISTA MANAGEMENT TODAY. [Online].; 1983 [cited 2018 01 20. Available from: <WWW.REVISTAMANAGEMENTENESPAÑOL.COM>.
9. M. F. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD:UNRETO INELUDIBLE. REVISTA CUBANA DE HEMATOLOGIA. 2014 FEBRERO; 30(2).
10. CORONADO R CEMSAAN. EL CONTEXTO ACTUAL DE LA CALIDAD EN SALUD Y SUS INDICADORES. REVISTA MEXICANA DE MEDICINA, FISIATRIA Y REHABILITACION. 2013 ENERO; 25(1).