

La calidad en la salud: ¿se pueden implantar mejoras?

Acerca del autor

DR. RICARDO HIRATA OKAMOTO



Director de Keisen Consultores especializados en los campos de Planeación Participativa, Articulación Estratégica, Mejora Continua e Innovación, Ingeniería Kansei, Efectividad Organizacional y del Liderazgo Efectivo e Inteligente con el sistema SYMLOG®.

Divulgador y promotor incansable de la calidad y mejora continua en México en radio, Blog y redes sociales.

Cofundador de la Asociación Mexicana de Trabajo en Equipo (AMTE AC), profesor de maestría en diferentes universidades. Investigador invitado en la Universidad Internacional de Hiroshima y profesor invitado en la Universidad de Arizona en el Mel & Enid Zuckerman College of Public Health.

Miembro de la Japan Society for Quality Control y Miembro Senior de la American Society for Quality.

Ricardo Hirata Okamoto
Diciembre 5, 2021

Temática: Administración y Finanzas, Análisis y Traducción de la Voz del Cliente, Blogs y publicaciones, Calidad y Mejora Continua, Calidad y Satisfacción al Cliente, Capacitación, entrenamiento y desarrollo, Culturas y subculturas organizacionales efectivas, Estadística y Toma de Decisiones, Estrategia y Administración, Liderazgo y Efectividad Organizacional, Mejora

Continua e Innovación, Planeación, Articulación y Consenso, Seguridad y Desarrollo Humano, Accidentes, Análisis y Mejora de Procesos, Calidad en la salud, centrado en el cliente, Kaizen, Mejora Continua, salud pública

Mucho se habla de la aplicación de los sistemas y técnicas de la calidad en diversos ámbitos, pero poco en el sector salud (y todavía menos en el de salud pública), pero esto no significa que no se puedan implantar. Existen muchos casos de aplicaciones tanto en áreas administrativas como en las operativas, y si bien la forma de implantar y de aplicar el conocimiento existente de la calidad total es distinto que en la industria de la manufactura, toda la experiencia existente es válida para aprender de esta última y mejorar consistentemente el sector salud.

Sería interminable el describir todas las aplicaciones que se han realizado en el ámbito de la salud, tanto privada como pública, sin embargo vale la pena enumerar algunos de los temas de mejora de los hospitales, clínicas y centros de salud que se

realizan en otros países y en México, para convencernos de que es necesario implantar efectivamente la cultura de calidad en este sector, sobre todo en las áreas operativas y procesos que están en el contacto directo con los usuarios o clientes del sistema (considerando zona urbana o una comunidad rural).

Enfermería

1. Documentación, análisis y reducción de los incidentes (sucesos o errores que no se convierten en accidentes, pero que de no ser detectadas sus causas aumenta la probabilidad de convertirse en accidentes menores, incapacitantes o fatales).
2. Mejoras enfocadas a reducir el error humano. Prevención, detección del error y contingencia (ej. Uso de Poka-Yoke).
3. Métodos y protocolos para bajar la temperatura en infantes.

4. Procedimientos para la atención a un paciente (antes, durante y después de una cirugía).
5. Reducción de los tiempos extras en el personal que afectan su concentración, sueño y estrés.
6. Reducción los tiempos de estancia (hospitalización).
7. Métodos para inmovilización (fracturas, esguinces).
8. Procedimientos para la atención a clientes de consulta externa y tiempos para labores de prevención y capacitación al paciente.
9. Mejora del servicio a pacientes miembros de un sistema de salud (salud pública, privada, redes de hospitales, clínicas comunitarias) pero que requieren ser referidos a otros sistemas de salud (referencia y contrarreferencia).
10. La actitud y empatía en el servicio (contacto con el usuario).

11. Procesos de atención a quejas del cliente por los servicios de enfermería.

Administrativas

1. Mejora en el servicio de recepción, caja y farmacia.
2. Tiempos de espera en consulta externa.
3. Mejoras al sistema de compras y control de inventarios en una unidad de salud.
4. Abasto de medicamentos y recursos a toda la red (hospitales, clínicas urbanas, y clínicas rurales).
5. Procesos, protocolos en el manejo de medicamentos controlados (ej. TB, SIDA, Hepatitis C) donde intervienen diversas instancias.
6. Garantizar los servicios las 24 horas del día.
7. Aseguramiento de la calidad en servicios de emergencia.

8. Reducción en el desperdicio de insumos.

Hospitalización

1. Proceso de admisión al hospital y proceso de salida (alta).
2. Satisfacción de los clientes que acuden a recoger sus análisis.
3. Reducir las quejas por la entrega de alimentos calientes ya fríos.
4. Reducir el número de accidentes y errores (por inexperiencia, falta de habilidad, negligencia y malas prácticas).
5. Mejoras en el manejo de expedientes.
6. Mejoras en el proceso para la diálisis a pacientes externos.
7. Reducción en los tiempos para obtener resultados de un análisis para el área de urgencias.
8. Incrementar el tiempo para comunicarse y platicar con los pacientes.

- Mejorar los procedimientos para la realización de una cirugía ambulatoria.
- Mejorar los procedimientos para el seguimiento de un paciente.
- Reducir el número de quejas del cliente por los servicios de hospitalización.
- Certificación de aliados como parte de un sistema de salud estatal o local (consorcios, redes, programas).
- Procesos para formalizar alianzas intersectoriales, interinstitucionales, binacionales, multinacionales, interestatales).

Salud Publica

- Manejo de un cerco sanitario por un brote viral.
- Macro protocolos para manejo de una pandemia.
- Manejo de datos en tiempo real, análisis y toma de decisiones en un sistema de salud.
- Tomas de muestra (screenings), detección temprana, tratamiento, referencia y contrarreferencia en toda una red de salud, proveedores (farmacias, consultorios, clínicas), puntos de control (aeropuertos, aduanas, pasos fronterizos, puertos).

Lo importante es que las técnicas, metodologías y sistemas ya existen y están a la disposición de aquellos interesados en estos temas de cambio y mejora organizacional (modelos de calidad, mejora de procesos, control estadístico, planeación, innovación, tecnología, automatización). Solamente hay que estudiarlos, aprenderlos e implantarlos, con mucha disciplina y constancia para que en menos de 2 años, se pueda hablar del inicio de un sistema de calidad y mejora que madura en estas materias y se desarrolla.

Los hospitales también tienen que cumplir modelos de aseguramiento de su calidad e infraestructura, y certificarse en dichas normas y regulaciones, pero no significa que desarrollan una cultura de mejora continua entre todo el personal (de base y

subcontratado) y en toda una red o sistema completo de salud.

No vale la pena argumentar con pretextos de “por qué los métodos del sector manufacturero no se aplican a la salud” y mejor nos dediquemos a ver que aprendemos de estos y como mejoramos un servicio clave para cualquier población.

Es tiempo de aprender, aplicar y replicar, y seguramente ser pioneros en la aplicación de la calidad en este sector clave, que debería estar siempre centrado en el usuario.

Contenido relacionado:

- [Tip Mejora: Tipos de Equipos de Mejora en las Organizaciones y sus Enfoques](#)
- [Tip Mejora 1: Enfoques de Mejora / Beneficios de entenderlos](#)

Como citar este artículo: Hirata-Okamoto, Ricardo, (5 de diciembre de 2021), *La calidad en la salud: ¿se pueden implantar mejoras?*, Artículos y Blog de Keisen Knowledge, KEISEN Consultores, México, <https://keisen.com/es/>

Reserva de Derechos: Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Distribución. KEISEN CONSULTORES