

Calidad y Calidez en el Hogar San Camilo

Todos tienen su propia misión específica en la vida; todos deben cumplir un cometido concreto; nadie puede reemplazarlo, ni su vida puede repetirse. Por eso, la tarea y el sentido de la vida de cada persona, son únicos. *Víctor Frankl*

Una mirada al pasado

“Si un médico trata a un noble con su bisturí para drenar un absceso, y el noble se cura, habiendo el médico salvado su ojo, el médico recibirá 40 shekels de plata.

Si el enfermo es un esclavo y el tratamiento es bueno, el médico recibirá 10 shekels de plata.

Si a causa del tratamiento el noble perdiera su ojo, las manos del médico le serán cortadas”

Código Hammurabi, Babilonia, año 1200 A.C.

1. Bases conceptuales de la calidad

Para Avedis Donabedian (1919-2000), padre de la **Calidad de la Atención en Salud** y docente de la Universidad de Michigan, existen dos elementos centrales para **garantizar** la calidad: el **monitoreo** y un **adecuado sistema**. (Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica, Instituto Nacional de Salud Pública, México, 1990)

Para Enrique Ruelas-Barajas, H. Reyes Zapata y otros, son **cinco** los elementos fundamentales que permiten garantizar la calidad:

- a. **Evaluación,**
- b. **Monitoreo,**
- c. **Diseño,**
- d. **Desarrollo, y**
- e. **Cambio organizacional.** (Círculos de calidad como estrategia de un programa de la atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología. Salud Pública, México, 1990)

...y qué es la CALIDAD?

- a. Enfoque hacia los clientes.
- b. Enfoque a los procesos.
- c. Enfoque al trabajo en equipo
- d. Un sistema de calidad
- e. Unos principios de calidad
- f. Un modelo de calidad

La Calidad es

Conjunto de propiedades y características de un **producto o servicio** que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas

Norma ISO

2. Un sistema de Calidad

TODA LA INSTITUCIÓN

SECTORES Y ÁREAS



UNIDADES
PERSONAS



Los 8 principios de gestión de calidad



UNA CULTURA

EXCELENCIA

**CUMPLIMIENTO DE
ESTÁNDARES, NORMAS,
REQUISITOS**

**¡ La
Calidad
/ Calidez
es !**

**SATISFACCIÓN DE LAS
EXPECTATIVAS**

**SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

PERFECCIÓN

UNA FORMA DE VIDA

**HACERLO BIEN DESDE LA
PRIMERA VEZ**

CERO DEFECTOS

3. Atributos de la Calidad con Calidez



Calidez

- a. Base de la **relación entre el profesional de salud y el usuario**
- b. **Actitud** que promueve las mejores y más humanas prácticas para la atención a los usuarios y usuarias
- c. **Trabajamos con seres humanos sensibles**, personas con nombres y rostros propios, **merecedores de trato digno**, amable, respetuoso y considerado, sin distinciones.
- d. Es **un derecho**: a la atención digna, a no ser discriminado, a la confidencialidad, derecho a la información y a decidir.
- e. **No hay calidad sin calidez**

Calidez en la atención de salud

- a. Familiaridad y confianza en la relación del profesional de salud con el usuario
- b. Claridad en la información al usuario
- c. Inclusión de los usuarios en su tratamiento
- d. Horarios de atención y turnos adecuados
- e. Instalaciones bien mantenidas
- f. Ambiente amigable
- g. Apoyo brindado

4. Comunicación con calidad y Calidez ?

Manejo las comunicaciones verbales y no verbales de la organización ?

Qué estoy comunicando a mis usuarios ?

Estrategia de comunicación

Qué quisiera comunicar ?

Cómo lo estoy haciendo ?

Cómo quisiera comunicarlo ?

5. ¿Qué es un equipo?

Es un conjunto limitado de personas con conocimientos y habilidades **complementarios** directamente relacionados entre sí que trabajan:

- a. Para conseguir objetivos determinados y comunes,
- b. Con un alto grado de compromiso,
- c. Un conjunto de metas de desempeño; y
- d. Un enfoque concordado, por el cual se consideran mutuamente responsables.

Diferencias entre Grupo y Equipo de trabajo

GRUPO

- a. Líder centrado en la tarea
- b. Responsabilidades individuales.
- c. Producto es individual
- d. Desempeñan determinados roles
- e. Tienen un fin u objetivo común
- f. Se discute, se decide y se delega

EQUIPO

- a. Liderazgo compartido.
- b. Responsabilidades individuales y conjuntas.
- c. Producto colectivo.
- d. Destrezas complementarias
- e. Compromiso con una misma meta
- f. Se discute, se decide y se trabaja conjuntamente.

Diferencias entre Grupo y Equipo de trabajo

GRUPO

- g. Objetivos individuales que sirven al objetivo global de la entidad.
- h. Menor estructuración interna.
- i. La responsabilidad y el producto son frutos del trabajo individual.
- j. Las normas y las formas de comunicación son marcadas casi exclusivamente por la organización

EQUIPO

- g. Objetivo “del equipo”, específico y compartido por todos sus miembros.
- h. Estructura “orgánica” en base a tareas e interacciones.
- i. La responsabilidad y el producto son frutos del trabajo colectivo.
- j. El marco normativo y comunicativo es propio y “media” entre el individuo y la organización.

Balance y perspectiva de nuestros equipos ...

Si soy el líder:

- a. ¿He dado pautas y objetivos claros?
- b. ¿Evalúo objetivamente a todos sus miembros?
- c. ¿Las metas propuestas son alcanzables en el tiempo determinado?
- d. ¿Conozco claramente las capacidades y debilidades de mi gente?
- e. ¿Distribuí bien los roles?
- f. ¿Existe un plan a corto y largo plazo?

Si soy parte de un equipo:

- a. ¿Me siento en igualdad de oportunidades para hablar?
- b. ¿Creo que puedo aportar algo o mi función no es clara o restringe mis potenciales?
- c. ¿Veo alguna ventaja al trabajo en equipo o es más un estorbo?
- d. ¿Coincido con las metas y reglas establecidas o pienso que son desacertadas y las cumplo simplemente por obligación?
- e. ¿Creo en los méritos del líder o me parece un inepto, ineficaz o autoritario?

Ramón R. Abarca Fernández



MUCHAS

GRACIAS

<http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf>

rabarcaf@star.com.pe

rabarcaf@ucsm.edu.pe



Ramón R. Abarca Fernández

Enunciar los principales aspectos positivos, los aspectos más negativos y las posibles actividades para superarlos en el Hogar San Camilo

Aspectos positivos	Aspectos negativos	Actividades
1.	1.	1.
2.	2,	2.
3.	3,	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.

La lógica de la calidad en diferentes sistemas de salud

	Sistema de Mercado (privado)	Sistema No mercantil (estatal)
Derecho a la Calidad	Basado en el pago por el servicio (condición de cliente)	Basado en el rol del Estado (condición de ciudadano)
Rol del que recibe el servicio	Cliente que paga: “habla a través de su bolsillo”	Usuario que ejercita un derecho civil: frecuente sin voz ni voto
Incentivo del sistema para gestión de calidad	Calidad asegura satisfacción del cliente y supervivencia financiera de la empresa	Calidad ayuda al objetivo de desarrollo social
Evaluación externa (acreditación, licenciamiento)	Requisito/mecanismo para acceder a financiamiento	Legitimación social Puede atraer más usuarios, no siempre deseados

La revolución copernicanana

Del enfoque centrado

en:

- a. La enseñanza
- b. El maestro
- c. El conocimiento
- d. La competencia y el individualismo
- e. La memoria reproductiva
- f. El cerebro izquierdo
- g. El examen

Al enfoque centrado

en:

- a. El aprendizaje
- b. El estudiante
- c. Los procesos:
habilidad- des, actitudes
y valores
- d. El trabajo en equipo y
la cooperación
- e. La memoria de
comprensión
- f. Los dos cerebros
- g. Las competencias para
toda la vida