# GESTIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL: MODELO BASADO EN LA MEJORA CONTINUA. EFQM

Universidad de Cantabria

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# ESQUEMA

- Concepto
- Dimensiones
- Herramientas de evaluación: Ciclo PDCA
- Sistemas de gestión de la calidad: Modelo EFQM

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Calidad de la atención sanitaria

La calidad de la atención sanitaria consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos yatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Organización Mundial de la Salud, Oficina Regional para Europa, 1985

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# ESQUEMA

- Concepto
- Dimensiones
- Herramientas de evaluación: Ciclo PDCA
- Sistemas de gestión de la calidad: Modelo EFQM

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Accesibilidad

**Facilidad con que la población puede recibir la atención sanitaria que precisa.**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Efectividad

**Grado en el que se logra obtener el máximo beneficio alcanzable.**

**Calidad Científico Técnica**

**Relación médico/paciente.**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Seguridad

**Capacidad de reducir riesgos propios de la atención sanitaria y del entorno para los pacientes, los familiares y los profesionales.**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Eficiencia

**Grado en que se consigue el más alto nivel de calidad con los recursos disponibles.**

## Tipos de ineficiencia

**Sobreutilización de procedimientos que no son beneficiosos**

**Infrautilización de procedimientos que podrían ser beneficiosos**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

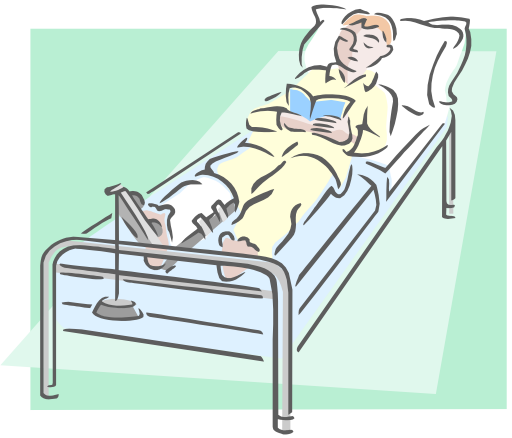
# Continuidad

**Grado en el que la atención sanitaria se coordina entre profesionales, entre organizaciones y a lo largo del tiempo.**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Satisfacción del paciente

**Grado en que la atención prestada satisface las expectativas del paciente.**



Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Satisfacción de los profesionales

**Medida en que las personas sienten orgullo por su trabajo y su empresa y perciben que aportan algo útil a la sociedad.**

**No siempre guarda relación directa con el nivel salarial y si con la motivación que se produce a través de distintos factores y dependiendo de las expectativas y valores de cada persona.**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# ESQUEMA

- Concepto
- Dimensiones.
- Herramientas de evaluación: Ciclo PDCA
- Sistemas de gestión de la calidad: Modelo EFQM

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

**PLANIFICAR ACCIONES**
**DESARROLLARLAS**
**CONTROLAR SUS EFECTOS**
**ACTUAR EN CONSECUENCIA**

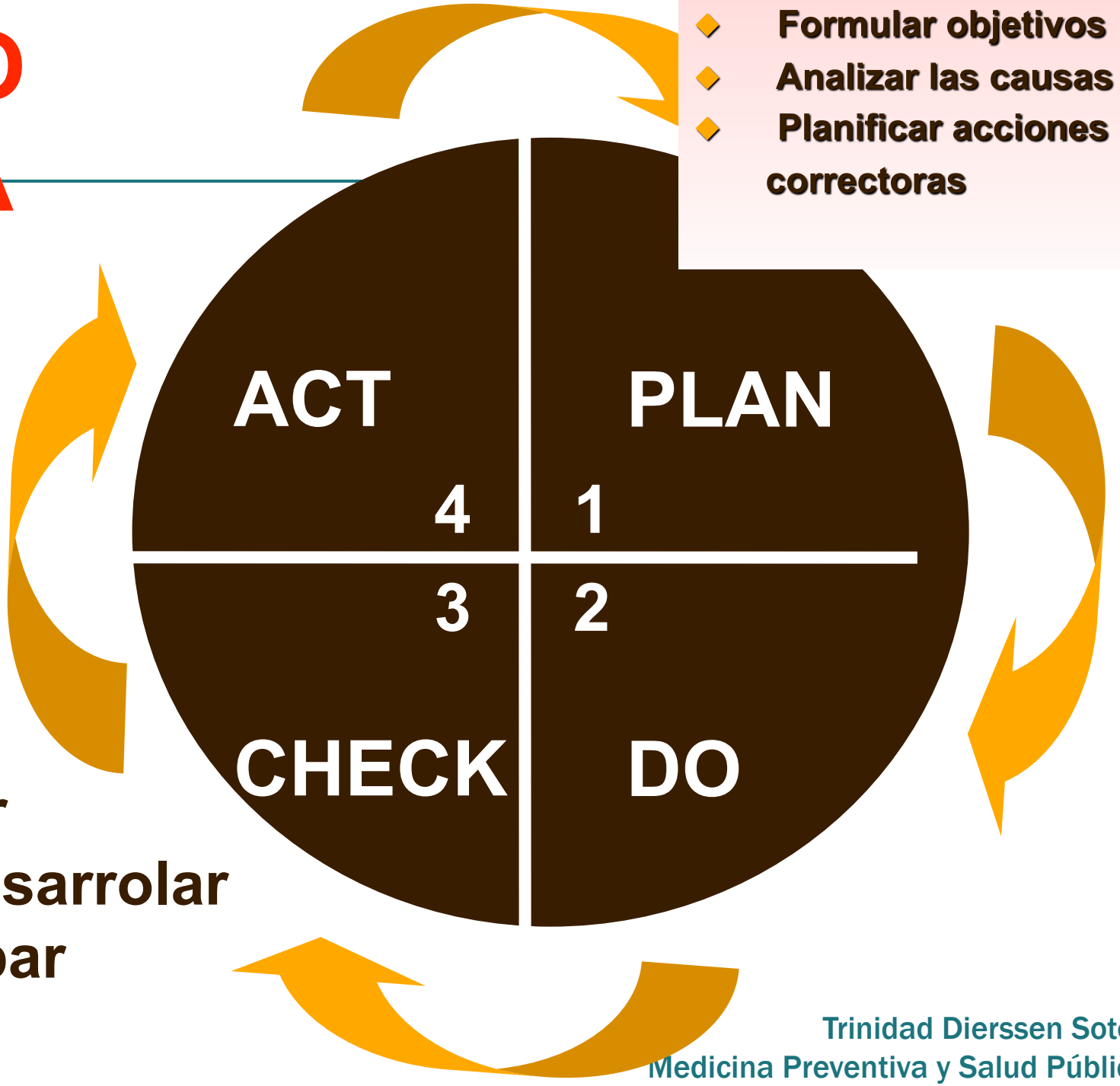
**PLAN - DO - CHECK - ACT**

*Walter Shewart*

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# CICLO PDCA

- Identificar problemas
- Formular objetivos
- Analizar las causas
- Planificar acciones correctoras




P = Planificar
D = Hacer/Desarrolar
C = Comprobar
A = Actuar

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# PLAN→ Herramientas de Calidad para

**Detección posibilidades de mejora**

- Brain-storming
- Grupo nominal
- Diagrama de flujo
- Encuestas
- Sistemas de información

**Priorizar posibilidades**

- Clientes afectados
- Riesgo
- Coste
- Viabilidad
- Impacto
- Otros

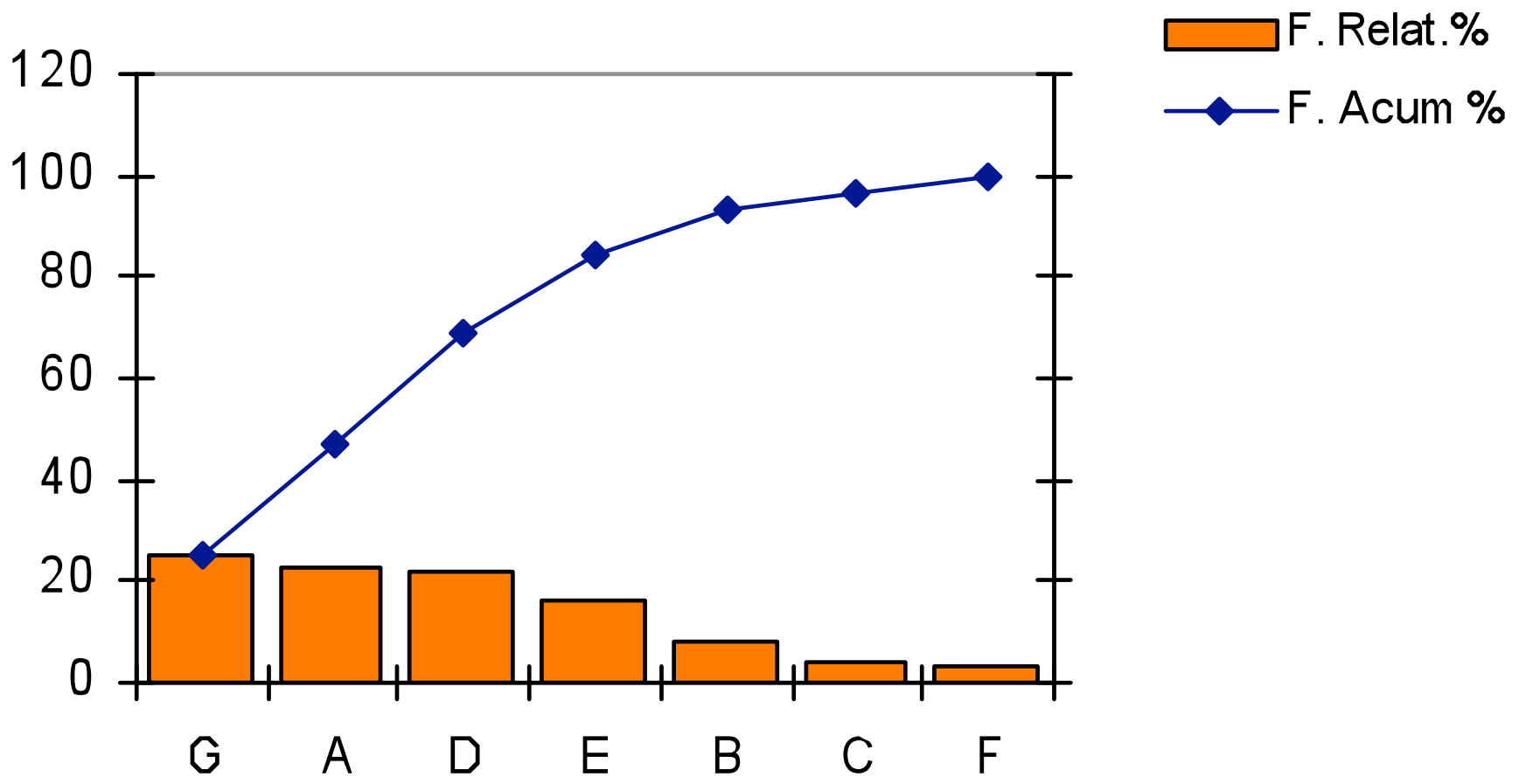
**Análisis de causas**

- Diagrama Ishikawa
- Diagrama de flujo
- Diagrama de Pareto

# Herramientas de análisis causal:
# DIAGRAMA CAUSA – EFECTO ( ISHIKAWA)

## Herramientas de análisis causal:

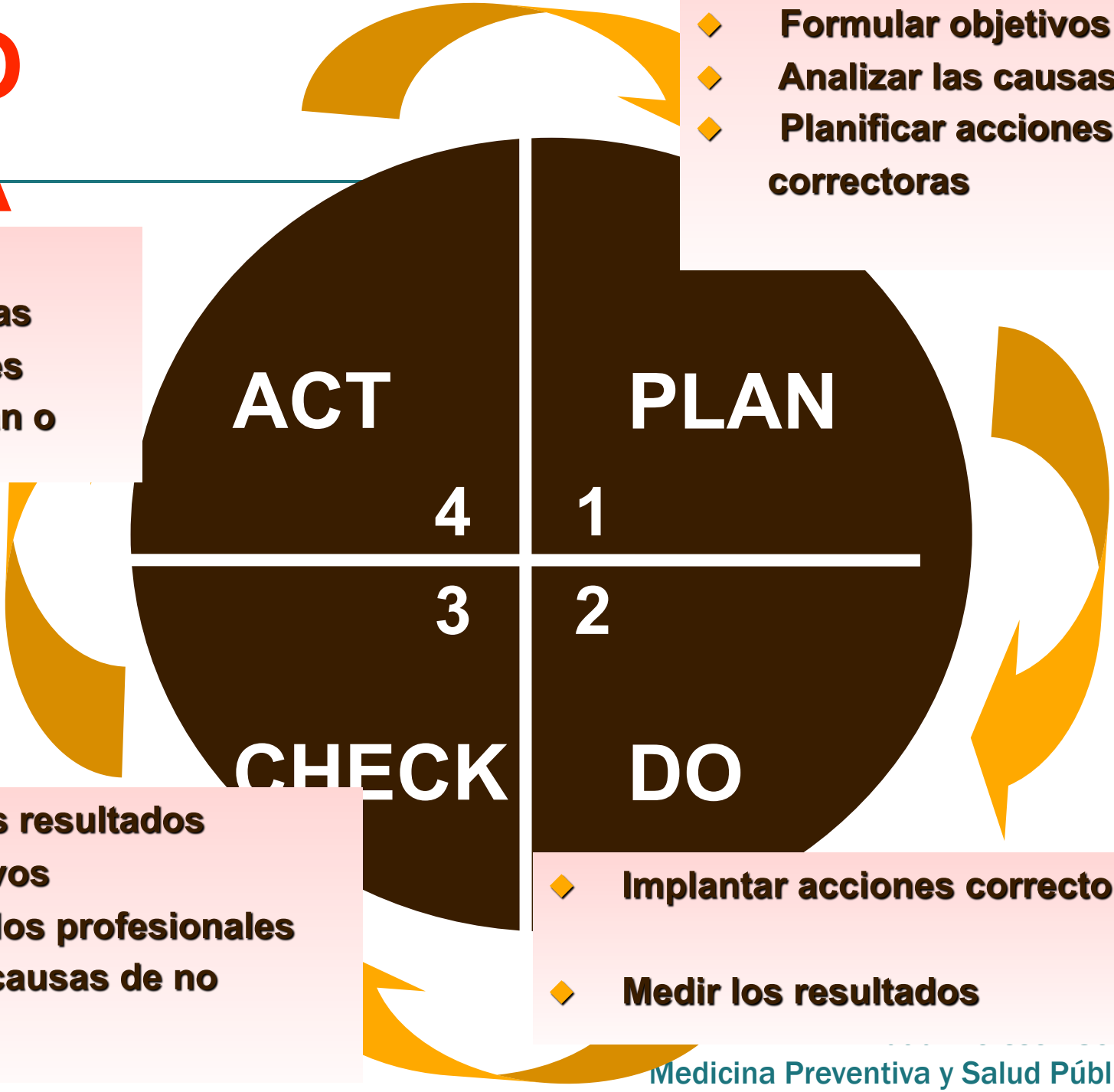
# DIAGRAMA DE PARETO




Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# CICLO PDCA

- Identificar problemas
- Formular objetivos
- Analizar las causas
- Planificar acciones correctoras




- Actuar para eliminar las causas de las desviaciones
- Institucionalizar el plan o modificarlo de nuevo

**P**
**D**
**C**
**A**

- Comparar los resultados con los objetivos
- Feed back a los profesionales
- Analizar las causas de no cumplimiento

- Implantar acciones correctoras
- Medir los resultados

# ESQUEMA

- Concepto
- Dimensiones
- Herramientas de evaluación: Ciclo PDCA
- Sistemas de gestión de la calidad: Modelo EFQM

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Evolución de la Gestión de la Calidad

1. **CONTROL DE CALIDAD**: cumplir con las especificaciones técnicas establecidas del producto. **Detectar posibles errores**

**"¿lo estamos haciendo bien?"**

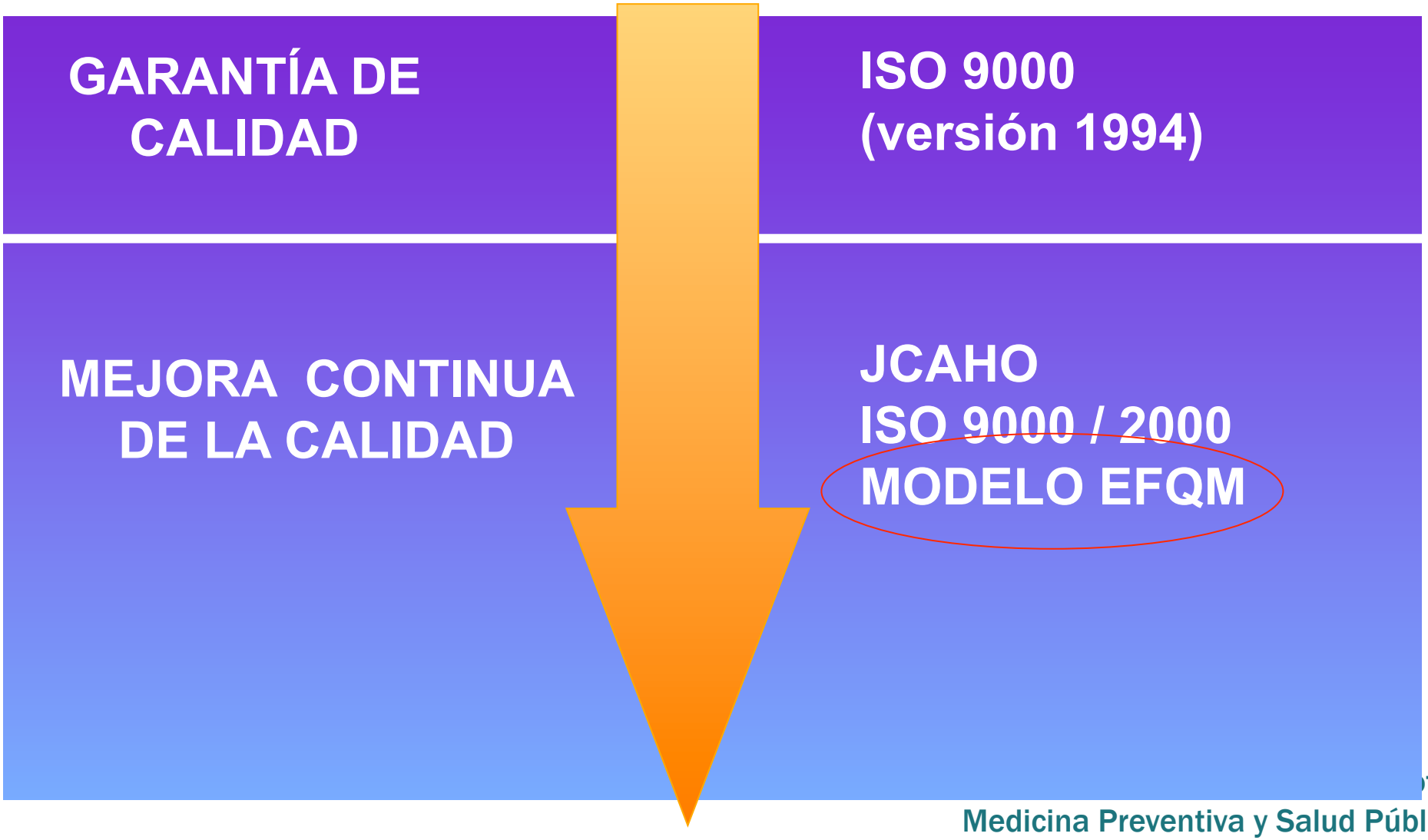
2. **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**: acciones planificadas y sistemáticas, implantadas y demostrables, para proporcionar confianza al cliente de que una entidad cumplirá con los requisitos de calidad**. Prevenir los errores**.

**"¿podemos demostrar que lo hacemos bien?"**

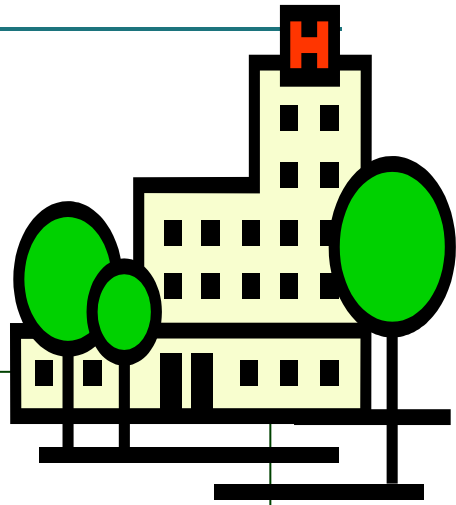
3. **CALIDAD TOTAL**: **satisfacción** de las necesidades de los clientes, empleados, accionistas, sociedad en general

**"lo hacemos lo mejor posible y nos preocupamos por mejorar constantemente"**

# SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADOS EN SANIDAD



# SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADOS EN SANIDAD




**CERTIFICACIÓN** → ISO → asegura el procedimiento

**ACREDITACIÓN** → JOINT COMISSION
→ acredita estándares, específico del ámbito sanitario

**EVALUACIÓN** → EFQM → excelencia

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Modelo EFQM

***EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT***
***FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD***

Fundada en **1988** por catorce empresas europeas

**OBJETIVOS:**

- Establecer los conceptos generales de excelencia empresarial
- Promover la **autoevaluación** como proceso clave para guiar a las empresas hacia la mejora continua

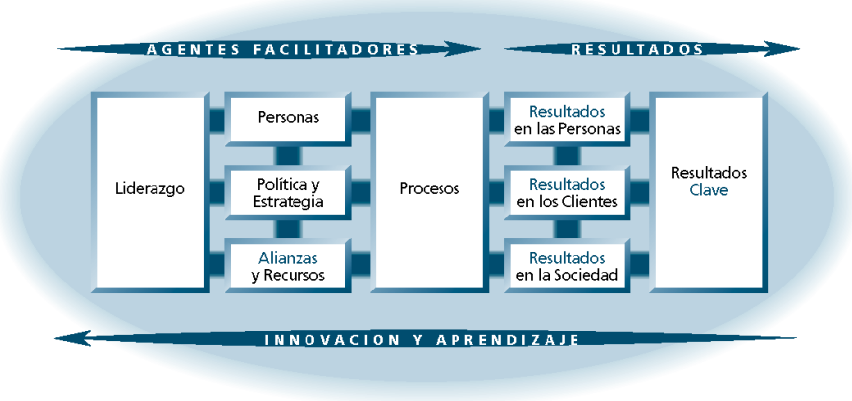
Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA

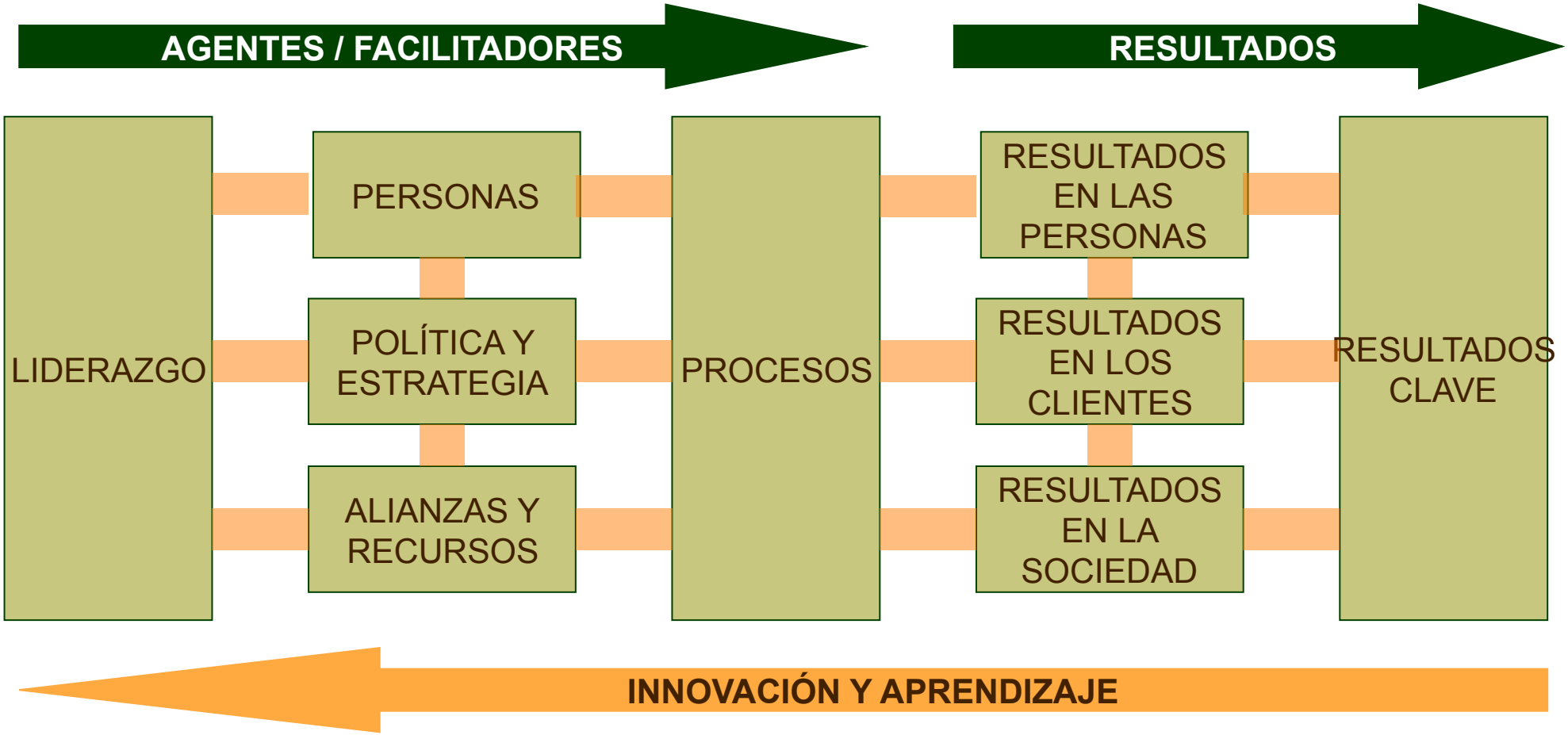
Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Premisa del modelo EFQM

***"La satisfacción del cliente y de los empleados, y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión del personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales".***



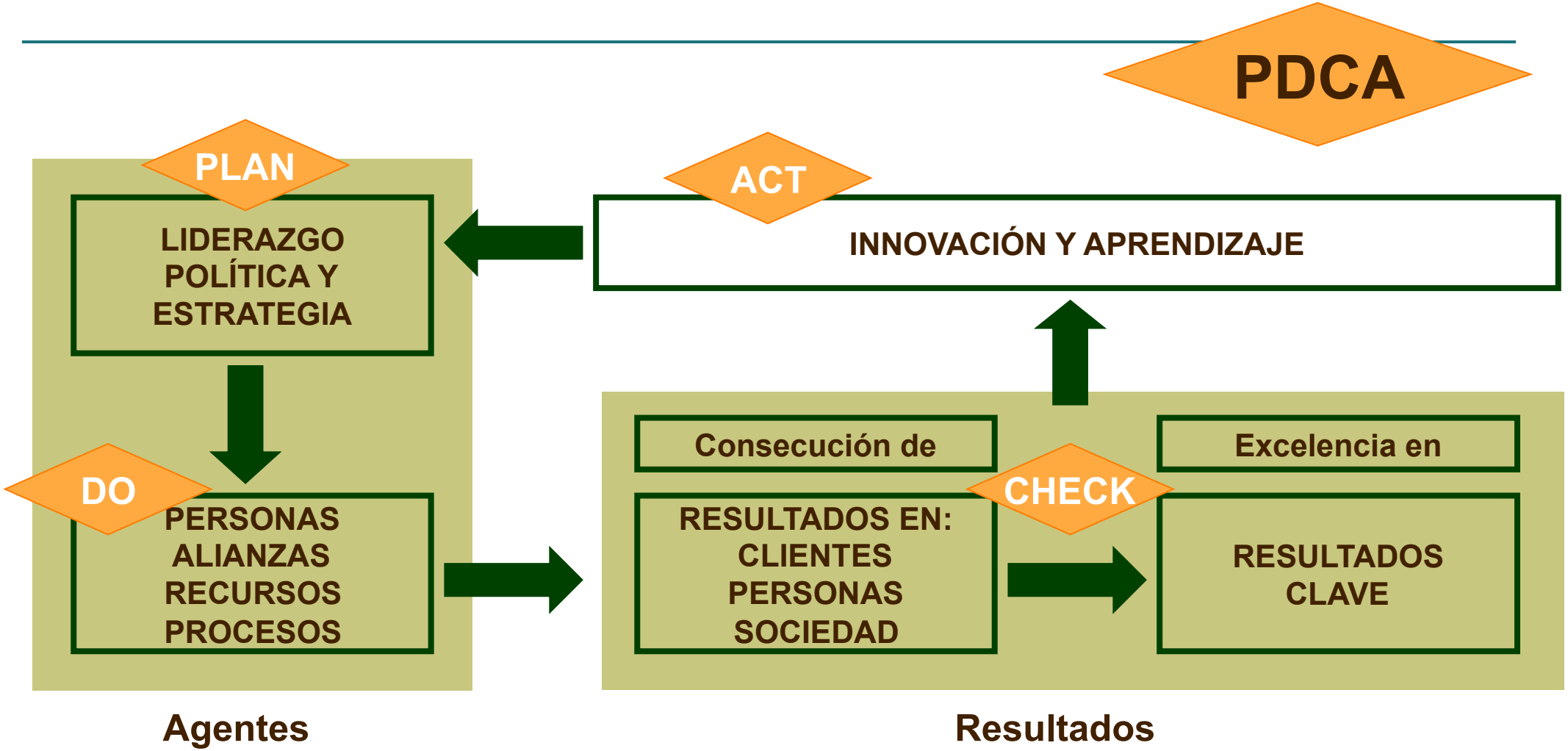
# Estructura del modelo EFQM




**9 Criterios :** **5 Agentes** **4 Resultados** **32 Subcriterios**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# EL MODELO EFQM ES UN CICLO




http://www.clubexcelencia.org/Quéhacemos/Modelosavanzadosdegestión/tabid/69/language/es-ES/Default.aspx

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

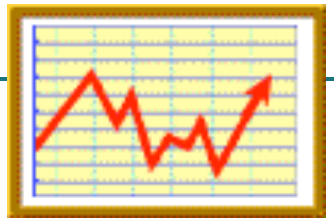
# Proceso de evaluación EFQM

## AGENTES FACILITADORES

- Valoración de su enfoque (P)
  *Se sabe por qué se hace*
- Valoración de su despliegue (D)
  *Cuántos lo conocen*
- Valoración de su evaluación y revisión (C+A)

*Se MIDE,*
*Se APRENDE*
*Se MEJORA*

## RESULTADOS



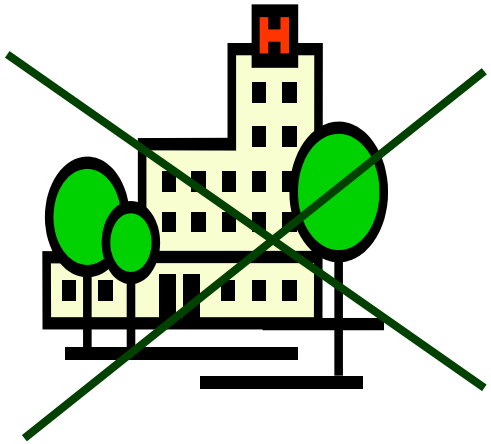
- Tendencia en el tiempo → *¿Los resultados son favorables a lo largo del tiempo?*
- Objetivos → *¿Existen objetivos?, ¿Son apropiados? ¿se alcanzan?*
- Comparaciones → *¿Se realizan comparaciones con los resultados obtenidos por otros centros similares?. ¿Se realizan comparaciones con los mejores?*

**Trinidad Dierssen Sotos**
**Medicina Preventiva y Salud Pública**

# Características del modelo EFQM

- **NO PRESCRIPTIVO**

- **INESPECÍFICO**




- **BASADO EN LA AUTOEVALUACIÓN**

- **APLICACIÓN CONTINUA**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Ventajas del modelo EFQM

- **Permite una VISIÓN INTEGRADA** de todas las actividades de la organización
- Incorpora la sistemática del **ciclo PDCA**
- Herramienta de **evaluación y comparación**
- Utilización **compatible** con sistemas de calidad (normas ISO)

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Limitaciones del modelo EFQM

- COMPLEJIDAD: requiere un esfuerzo de adaptación para su aplicación práctica y una fuerte formación teórica y práctica
- HETEROGENEIDAD en los diferentes enfoques de autoevaluación
- La traslación del modelo y de los principios de calidad total al sistema sanitario no encaja con la PLANIFICACIÓN CENTRALIZADA consustancial a los sistemas sanitarios públicos
- Ausencia de ESTÁNDARES SANITARIOS

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Modelo de acreditación internacional joint commission

El modelo de Acreditación según los Estándares Internacionales consiste en dos bloques de ***funciones clave*** en las que se identifican los procesos clave y se establecen ***estándares*** de buena práctica.

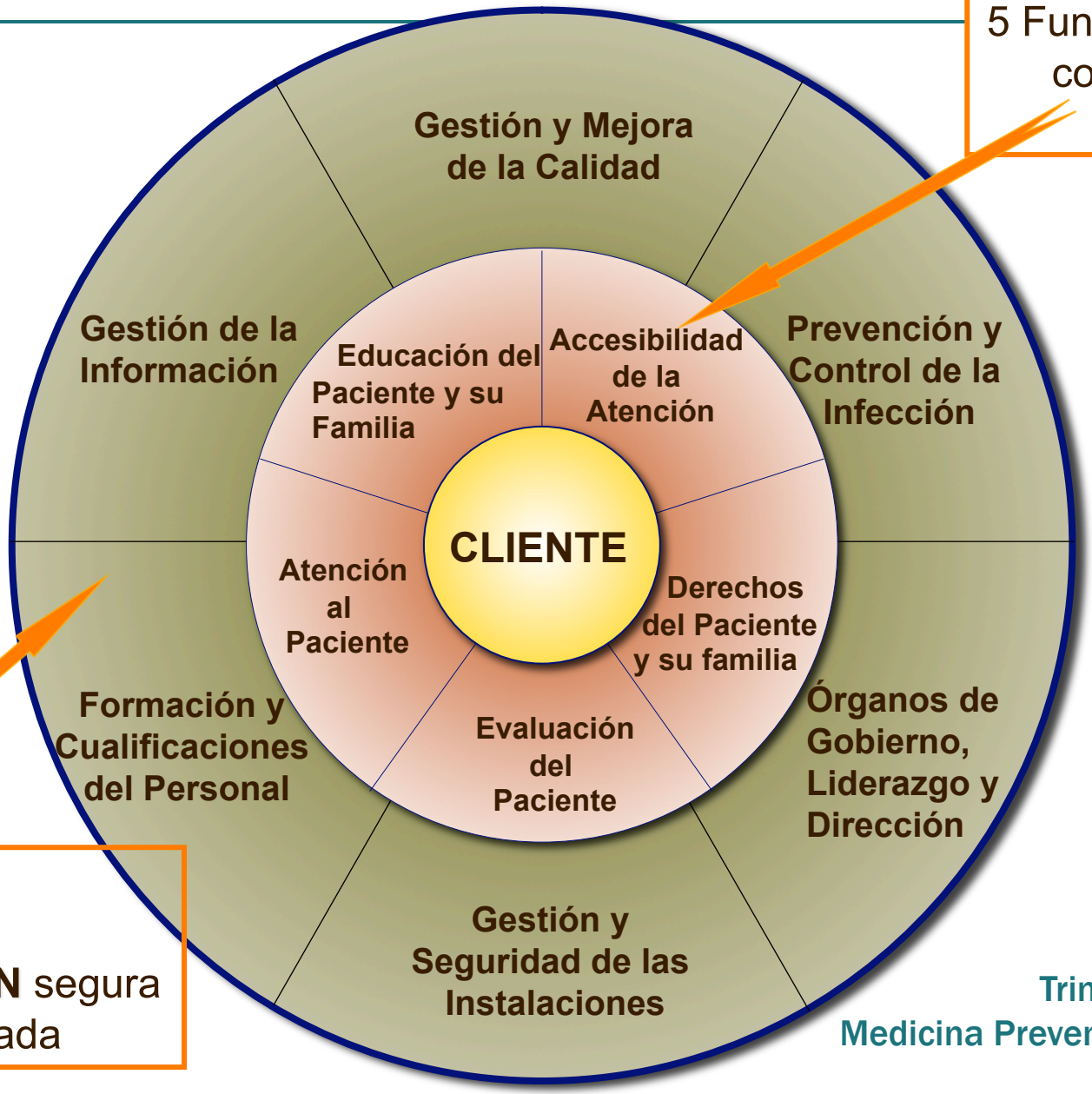
Los ***estándares*** definen de forma precisa en que consiste la atención óptima al cliente y se revisan y actualizan periódicamente (cada dos años como mínimo) para adecuarlos a los cambios de provisión de los servicios sanitarios.

**11 funciones** → **350 estándares**

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Modelo de acreditación internacional joint commission

5 Funciones relacionadas con la atención del **PACIENTE**




6 Funciones orientadas a facilitar una **ORGANIZACIÓN** segura eficaz y bien gestionada

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# Normas ISO

- *Certificación*

  acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, manifestando que los clientes pueden tener la confianza de que un *producto*, *proceso* o *servicio*, debidamente identificado, es conforme con una norma específica u otro documento normativo

Trinidad Dierssen Sotos
Medicina Preventiva y Salud Pública

# COMPARACIÓN EFQM, ISO, JCAHO

| | EFQM | ISO | JOINT |
|---|---|---|---|
| Objetivos | Destacar al mejor | Garantizar que existen procedimientos normalizados | Confirmar el cumplimiento de estándares |
| Ámbito de aplicación | Cualquier empresa | | Centros Sanitarios |
| Aspectos evaluados | Organización y gestión global | | Organización y aspectos clínicos |
| Evaluación | Externa por expertos en evaluación | | Externa por personal sanitario |
| Resultado | Premio | Certificado | Acreditación |