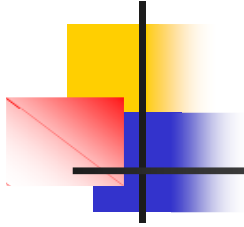




Curso regional de entrenamiento para entrenadores en gestión de la calidad "Train the Trainer"

Proyecto RLA/6/065

Septiembre 28 - Octubre 2, 2009
Lima, Perú



Mejorando la calidad en un servicio de medicina nuclear

Adela Peña Tornét
adela@centis.edu.cu
adela@gmail.com



MEJORA DE LA CALIDAD

“Acciones emprendidas en toda la organización para aumentar la eficiencia y eficacia de las actividades y los procesos con el fin de aportar ventajas adicionales, tanto para la organización como para sus clientes”.



MEJORA CONTINUA

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.



OBJETIVO

Aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.



PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

- ✓ **MEJORA CONTINUA**
- ✓ **ENFOQUE OBJETIVO HACIA LA TOMA DE DECISIÓN**

CICLO DE DEMI (PDCA)

Establecer los objetivos y procesos necesarios para lograr resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y Política de la organización

PLANIFICAR

Implementar los procesos.
Capacitar a las personas

HACER

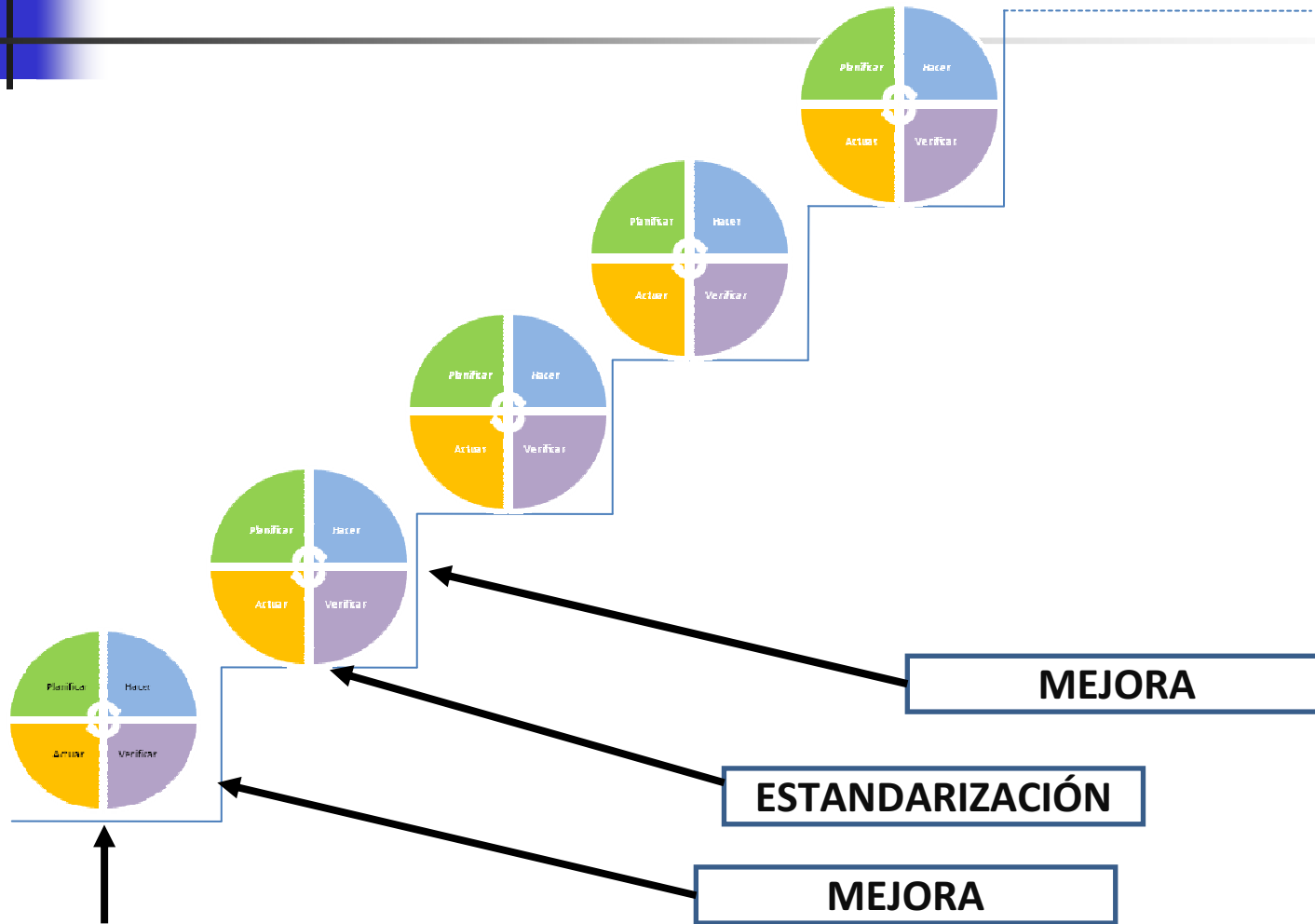
ACTUAR

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

VERIFICAR

Realizar seguimiento y medición de los procesos y productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

CICLO DE DEMI (PDCA)





CONDICIONES

- Estímulo por parte de la dirección.
(reconocimiento de logros).
- Cultura de la organización.
- Establecimiento de metas claras.
- Buena comunicación y trabajo en equipo.
- Gestión de no conformidades.
- Formación.



PROCESO DE MEJORA

PLANIFICAR

- ✓ Analizar la situación actual
- ✓ Seleccionar el procesos que se quieren mejorar
- ✓ Buscar información sobre el problema
- ✓ Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso
- ✓ Análisis de la causas principales
- ✓ Establecer los objetivos de mejora
- ✓ Detallar las especificaciones de los resultados esperados
- ✓ Definir indicadores
- ✓ Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos, verificando las especificaciones



PROCESO DE MEJORA

HACER

- ✓ **Elaboración de un plan**
- ✓ **Implementar las acciones planificadas**
- ✓ **Documentarlas**
- ✓ **Seguimiento y medición**
- ✓ **Capacitar a las personas**



PROCESO DE MEJORA

VERIFICAR

Pasado un periodo de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada.

Documentar las conclusiones



PROCESO DE MEJORA

ACTUAR

- ✓ **Modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales, si fuese necesario.**
- ✓ **Aplicar nuevas mejoras, si se han detectado errores en el paso anterior.**
- ✓ **Formalización de los cambios**
- ✓ **Documentar**



IDENTIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Seguimiento de los procesos

Revisiones por la Dirección

Auditorias internas y externas

Revisiones del servicio

Acciones correctivas y preventivas

Seguimiento de la satisfacción del cliente

Análisis de los datos

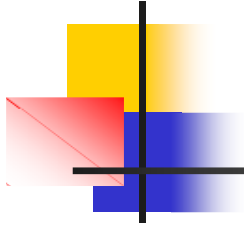
Experiencias de otras organizaciones



ANALISIS DE DATOS

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS



Datos no numéricos

- ❑ Modelo de recopilación de datos
- ❑ Lluvia de ideas
- ❑ Diagrama de afinidad
- ❑ Punto de referencia (Benchmarking)
- ❑ Diagrama de causa y efecto
- ❑ Diagrama de flujo
- ❑ Diagrama de árbol



HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS

Datos numéricos

- ❑ Gráficos de control
- ❑ Gráficos simples
- ❑ Histogramas
- ❑ Diagrama de Pareto
- ❑ Diagrama de dispersión



DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Procedimiento de auditorias

Procedimiento de acciones correctivas

Procedimiento de preventivas

Registro de revisiones por la Dirección

Registros de resultado de auditorias

Registro de no conformidades y acciones tomadas

Resultados de las acciones correctivas

Resultado de las acciones preventivas



PROBLEMAS

- ❑ Tratamiento a paciente equivocado
- ❑ Aplicación de dosis incorrecta
- ❑ Aplicación de radiofármaco equivocado
- ❑ Aplicación de radiofármaco a paciente no elegible.