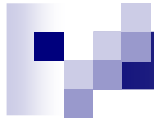




Curso regional de entrenamiento para entrenadores en gestión de la calidad

Proyecto RLA/6/065

Septiembre 28 - Octubre 2, 2009
Lima, Perú

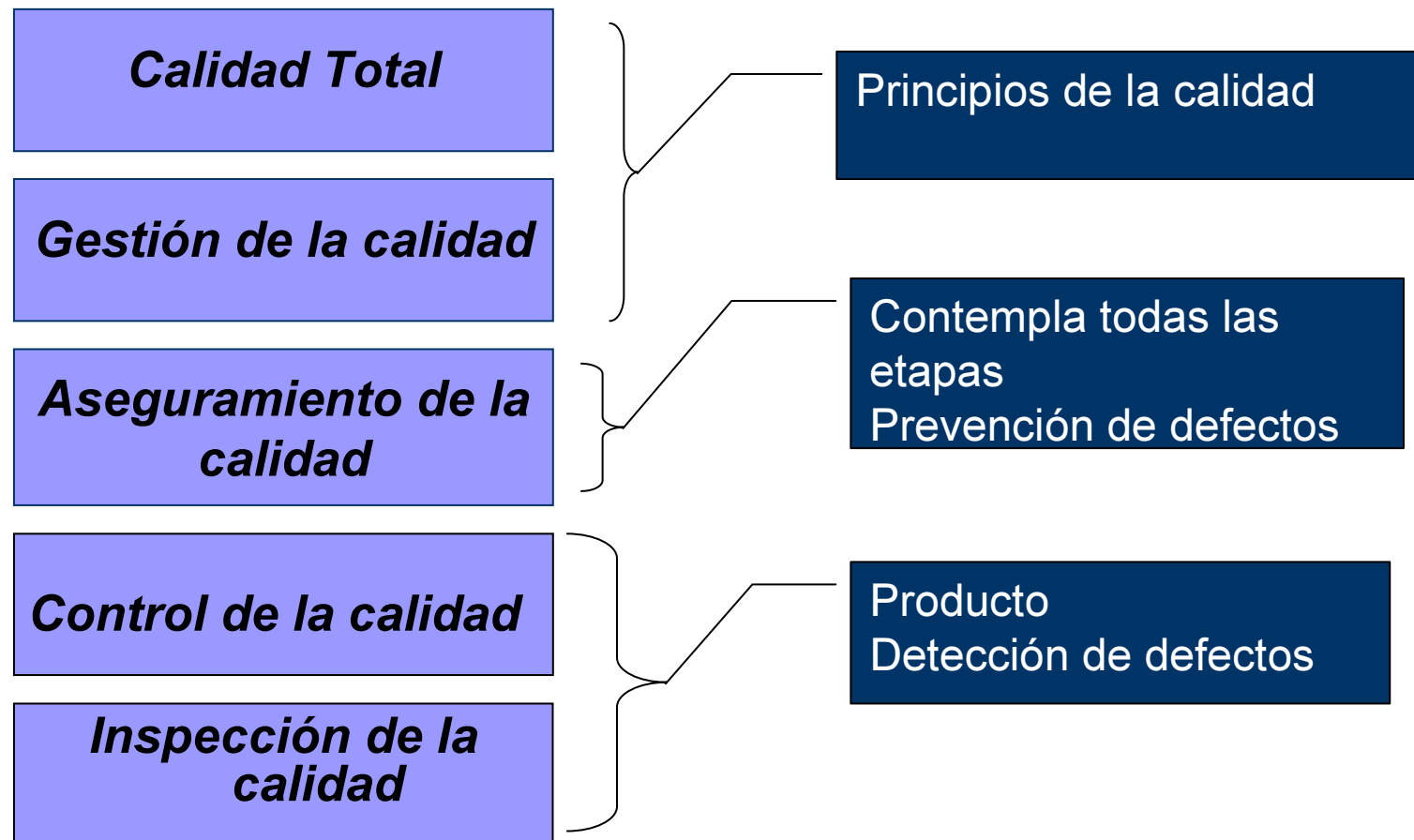


Gestión en medicina nuclear

Red de procesos para los servicios clínicos

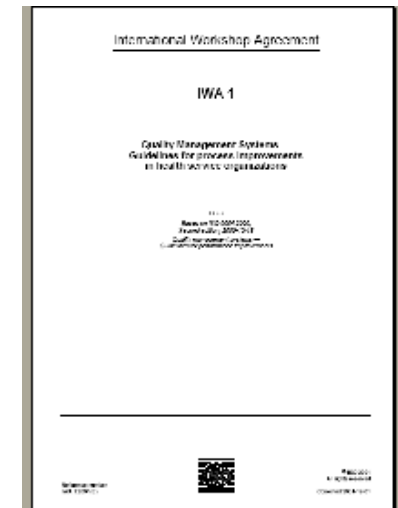
Adela Peña Tornét
adela@centis.edu.cu
adelapt99@gmail.com
adela@cubaenergia.cu

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD



MODELOS DE GESTIÓN

- ❑ Modelo Deming (1951)
- ❑ Modelo Malcolm Baldrige (1987)
- ❑ Modelo EFQM (1988)
- ❑ Modelo Iberoamericano (1998)
- ❑ ISO 9000 (International Workshop Agreement)



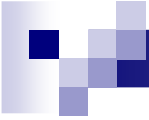


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ❑ Principios de gestión de la calidad
- ❑ Responsabilidades
- ❑ Satisfacción de los clientes
- ❑ Mejora continua
- ❑ Enfoque de procesos
- ❑ Planificación de la calidad
- ❑ Las necesidades y expectativas de otras partes interesada.

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN MEDICINA NUCLEAR

		
<p>Diagnóstico Terapia</p>	<p>Pacientes Médicos Población Sociedad</p>	<p>Reguladores Ministerio de salud Otros</p>



BENEFICIOS PARA LOS SERVICIOS DE MEDICINA NUCLEAR

- ❑ Aumento de la satisfacción de clientes.
- ❑ Definición clara de responsabilidades.
- ❑ Aumento de la calidad del servicio.
- ❑ Cumplimiento de regulación y normativa.
- ❑ Mejora la gestión de la seguridad.
- ❑ Mejora la gestión de los recursos humanos.
- ❑ Reduce los accidentes.



ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

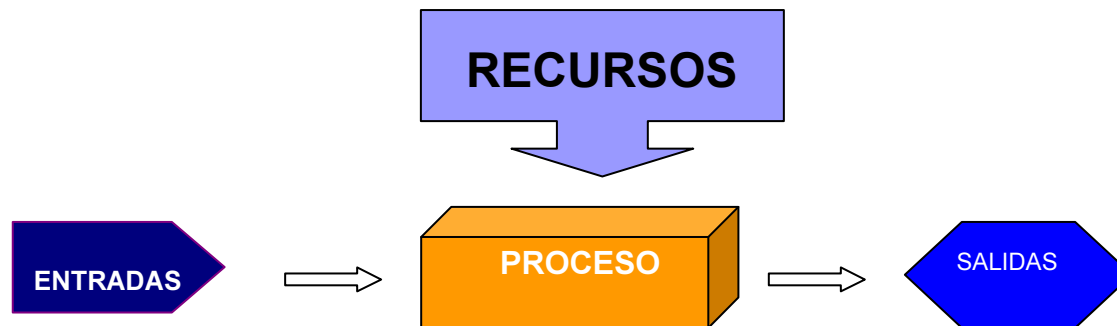
La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".



OBJETIVO

Desarrollar una nueva forma de organización que se estructure alrededor de aquellas actividades que crean valor para el cliente, con independencia de si pertenecen o no a una misma área funcional.

PROCESO



“conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.



PROCESO

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS



SELECCIONAR PROCESOS NECESARIOS



AGRUPACIÓN DE PROCESOS



ELABORACIÓN DE MAPA DE PROCESOS



IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

1. Revisar si la organización cuenta con un SGC.
2. Listar los diferentes servicios que se realizan (estudios y terapias).
3. ¿Qué otros procesos organizacionales necesito para lograr estos servicios?.
4. ¿Qué procesos me sugieren el modelo de gestión escogido, la regulación, la organización y otras partes interesadas?
5. ¿Qué procesos necesito contratar?
6. Agrupar procesos con entradas y salidas comunes.
7. Listar procesos



SELECCIÓN DE PROCESOS

Criteria

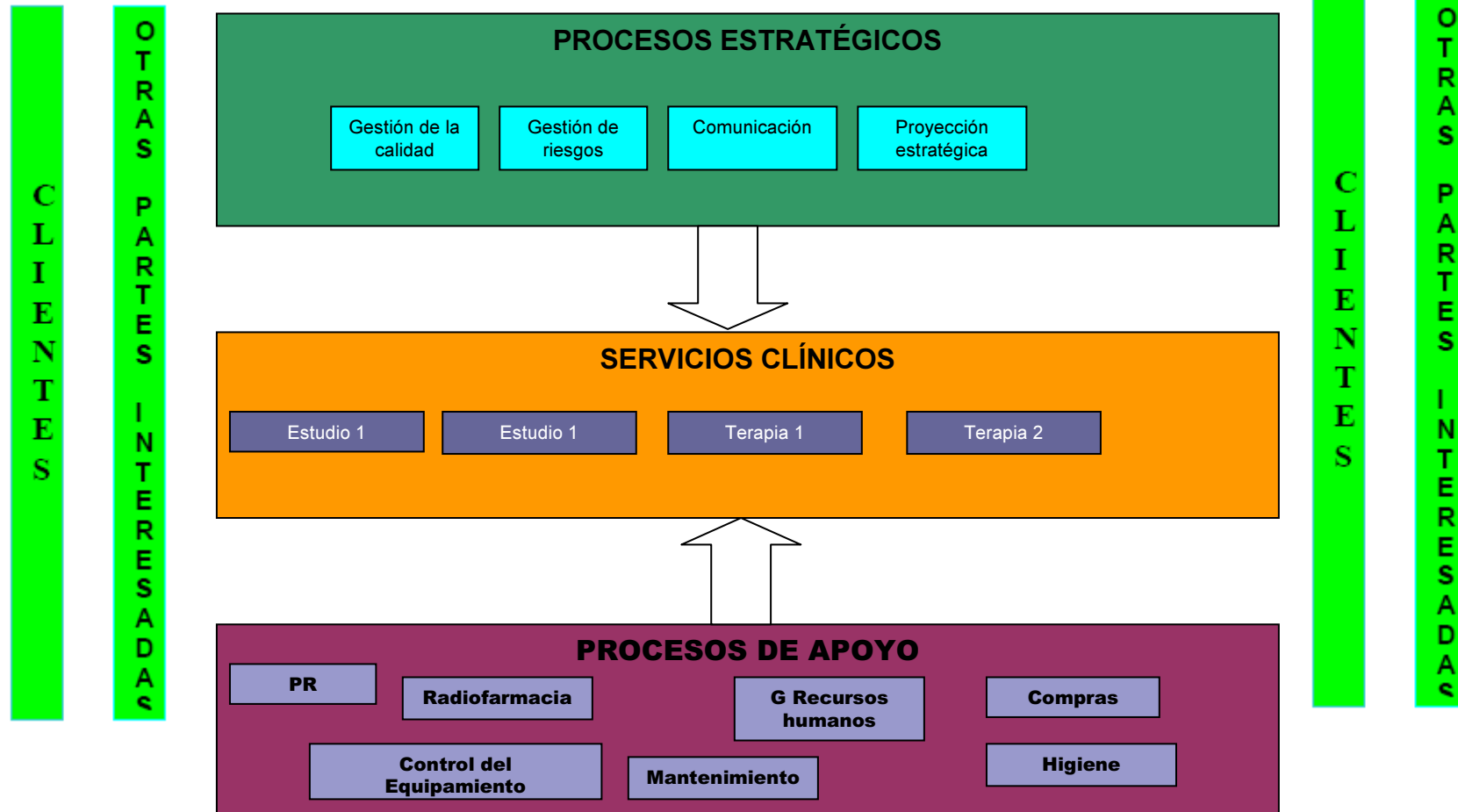
- ❖ Impacto en la satisfacción de los clientes.
- ❖ Impacto en la conformidad del producto final.
- ❖ Impacto en el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- ❖ Impacto en el otorgamiento de las autorizaciones.



CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

- Estratégicos o de gestión
- Realización del producto / prestación del servicio u operativos.
- De apoyo o de soporte

MAPA DE PROCESOS



DISEÑO DE PROCESOS

