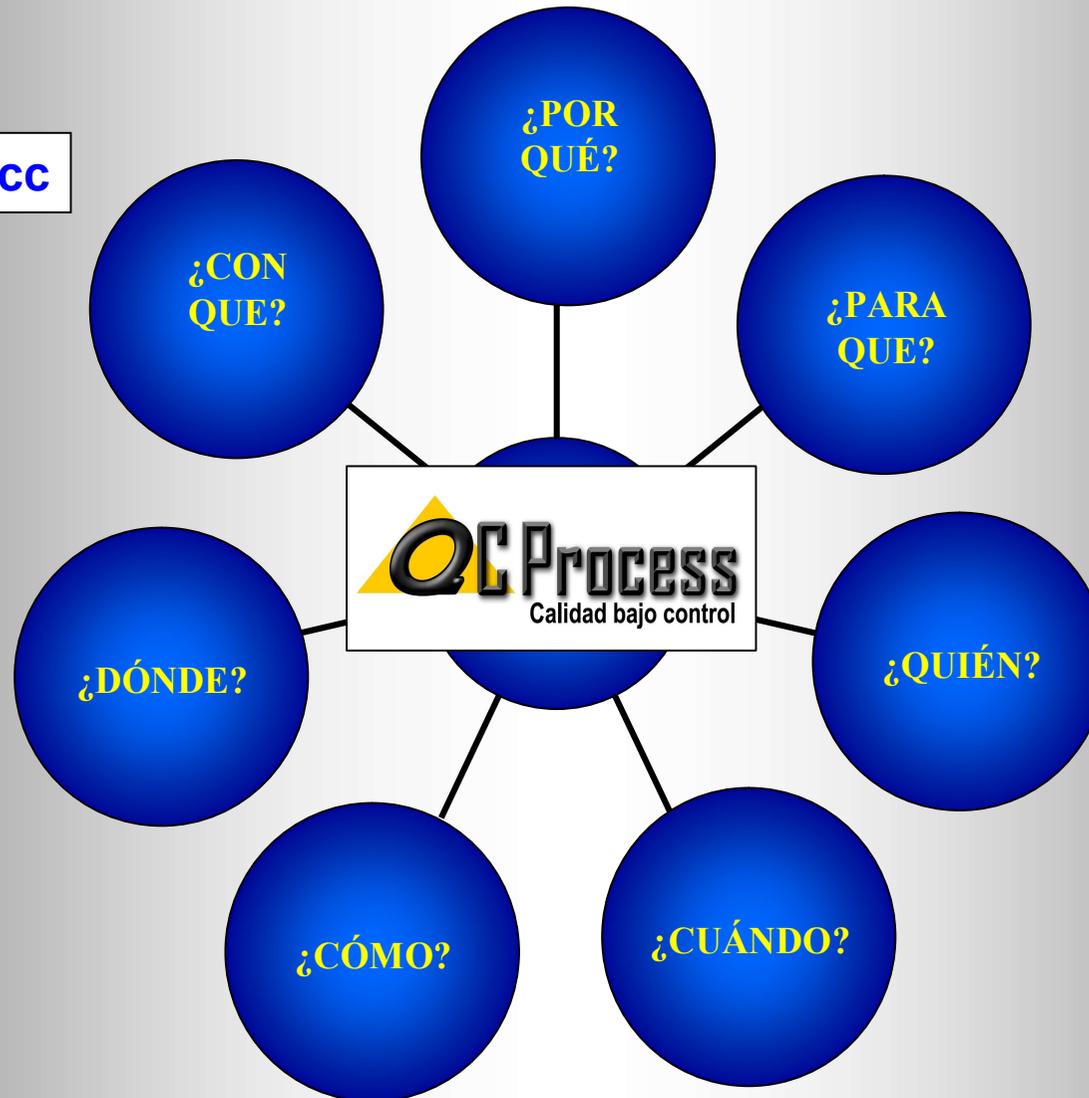


REINGENIERIA DE LOS SISTEMAS DE SALUD

Dr. Arturo Manlio Terrés Speziale

aterres@qualitat.cc

www.qualitat.cc

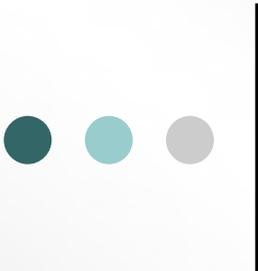


REINGENIERIA DE LOS SISTEMAS DE SALUD



“Adecuar las estructuras y los procesos de la era industrial a la era tecnológica en materia de atención médica y prestación de servicios de salud”

Terrés Speziale AM. Rev.Mex.Pat.Clin 1997



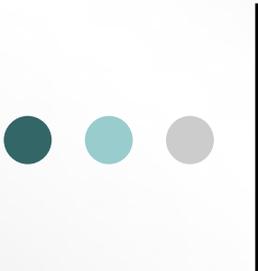
KL Bertalanffy (1969) fue un Biólogo Austriaco, reconocido fundamentalmente por su Teoría General de Sistemas “TGS”

Afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados.

La comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes.

Las premisas básicas son las siguientes:

1. Los sistemas existen dentro de sistemas, por lo que los sistemas son abiertos, intercambian energía y se comunican.
2. El resultado de las funciones de un sistema depende de su estructura y de sus procesos.
3. Homeostasis es el nivel de adaptación del sistema o su tendencia a la supervivencia.
4. Desde el punto de vista de la termodinámica en consumo de energía existen dos niveles entropía: es la que utiliza el sistema para mantener su metabolismo sano y entalpía: es la que el sistema consume para su crecimiento y desarrollo



A. Donabedian (1966) desarrolló el modelo SGC Sistema de Gestión de Calidad SGC que es el conjunto de normas y procedimientos interrelacionados de la organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la estructura, de los procesos y de los resultados para establecer, monitorear y hacer mejoras para garantizar la calidad a través de la mejora continua

- **Indicadores de Estructura**. Son todos los atributos organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos, materiales y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.
- **Indicadores del Proceso**. Se refieren a lo que los profesionales de la medicina incluyendo al laboratorio clínico son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas, además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.
- **Indicadores del Resultado**. Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

DEFINICIÓN DE SISTEMA:

SUMA DE VARIABLES INTERDEPENDIENTES QUE TIENEN UNA ESTRUCTURA Y UN COMPORTAMIENTO DETERMINADOS POR UN PROPÓSITO.

ESTRUCTURAS + PROCESOS ----> RESULTADOS

“La teoría general de sistemas, es un modelo unificador de las ciencias.”

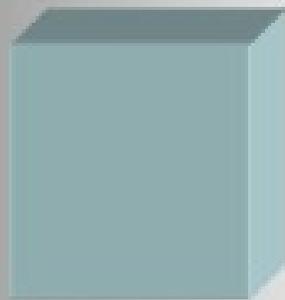
BERTALANFFY, 1960

CALIDAD ES ARMONIA ALCANCE DEL PROYECTO

ESTRUCTURAS

PROCESOS

RESULTADOS



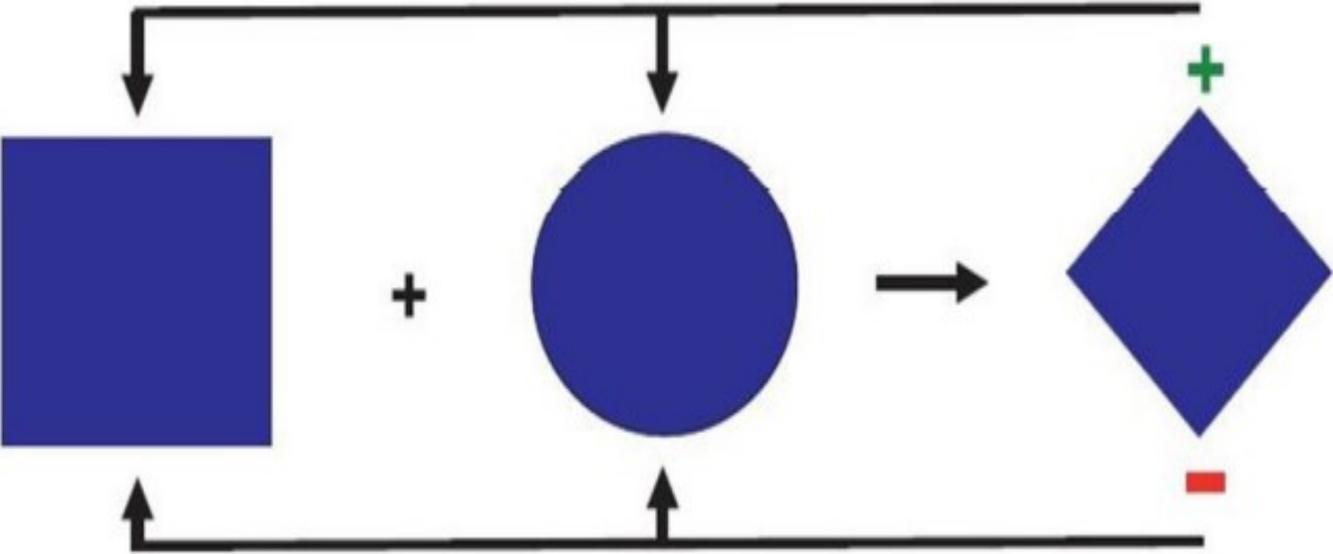
EFFECTIVIDAD
EFICIENCIA
EFICACIA



Teoría general de sistemas

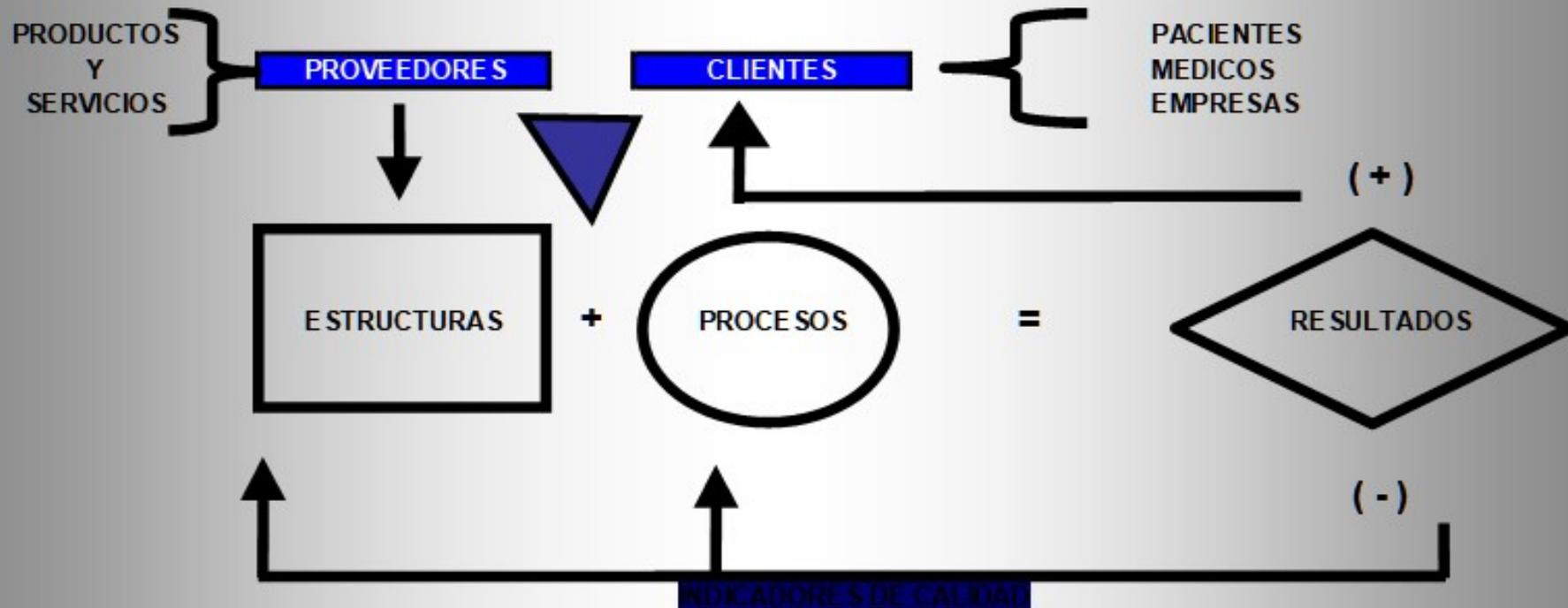
Estructura + Proceso = Resultado

Medidas preventivas = Mejora



Medidas correctivas = Mejoría

CALIDAD BASADA EN REINGENIERIA



ESTRUCTURAS
FACTOR HUMANO
RECURSOS
Materiales
Economicos
Tecnologicos

PROCE SOS
BASICOS
Medicos
Analiticos
HABILITADORE S
Administrativos
Financieros

RESULTADOS
MISION
Mision Economica
Mision de Servicio
DIMENSION
Dimension Tecnologica
Dimension Humana

Expectativas + Especificaciones = Resultados			
Expectativas	<	Resultados	Alta Calidad
Expectativas	=	Resultados	Buena Calidad
Expectativas	>	Resultados	Mala Calidad

“QQCDC”

¿Con Que lo hacemos?

Recursos
Humanos
Materiales
Económicos
Tecnológicos

¿Por Que Lo Hacemos?

Fortalezas
Debilidades

¿Para Que Lo Hacemos?

Oportunidades
Amenazas
Riesgos
Beneficios

¿Quién Participa?

Cientes
Nosotros
Proveedores

¿Que Hacemos?
(Verbo)

Planeamos
Organizamos
Hacemos
Controlamos

¿Dónde lo hacemos?

Programas de Trabajo
Diagramas del Proceso

¿Cuándo lo hacemos?

Calidad
Oportunidad
Amabilidad,
etc

¿Cómo lo hacemos?
(Adjetivos)



LA ADMINISTRACION DEL CAMBIO

LOGISTICA (QQCDC)

PLAN	Que vamos a hacer: Visión y Misión
MOTIVACION	Por que y para que: Valores y Política de Calidad
CONOCIMIENTO	Cómo: aptitud, actitud, capacitación y entrenamiento
RECURSOS	Quien: Líderes y Equipos, Con Qué: \$ y herramientas
COMUNICACIÓN	Verbal, escrita, personal, juntas, etc.
TIEMPO	Cuando: datos concretos: programas, horarios
ACCION	Indicadores de desempeño, formatos y registros
RESULTADO	Éxito o fracaso

"DOCUMENTACION ES EL NOMBRE DEL JUEGO"

PLAN	MOTIVACION	CONOCIMIENTO	RECURSOS	COMUNICACIÓN	TIEMPO	ACCION	RESULTADO
+	+	+	+	+	+	+	ÉXITO
NO	+	+	+	+	+	+	Desorganizacion
+	NO	+	+	+	+	+	Cambio lento
+	+	NO	+	+	+	+	Ansiedad y errores
+	+	+	NO	+	+	+	Frustración
+	+	+	+	NO	+	+	Torre de Babel
+	+	+	+	+	NO	+	Precipitación
+	+	+	+	+	+	No	Sueño



DEDICATORIA

- Para aquellos que marchan en la luz en medio de tinieblas.
- Para los que escuchan la voz interior en medio del bullicio.
- Para los que extraen del fondo de las cosas lo más bello que hay en ellas.
- Para los que aman el camino más que la meta misma.
- Para los que reconocen el fruto sin fijarse en el árbol.
- Para los que admiran la rosa sin evadir las espinas.
- Para los que agradecen al sol en verano como en invierno.
- Para los que siembran y dejan que otros recojan.
- Para los que ven al fruto con la certeza de estarlo construyendo.
- Para ustedes van estas lecciones como un reconocimiento a su labor.



Donabedian, Avedis (1966).
"Evaluating the Quality of Medical Care" 2005. 83 (4).
The Milbank Quarterly: 691–729. Retrieved 2011-11-11.

Hammer, & Champy. (1996).
Beyond reengineering: how the process centered
organization is changing our work and our lives. Nueva
York: Harper-Business

Terrés Speziale AM
Impacto De La Informática En La Reingeniería De Los
Laboratorios Clínicos
Rev Mex Patol Clin 1995; 42(3): 104-111

Terrés Speziale AM
Reingeniería de los Programas de Calidad para
Integrar los Procesos de Control Analítico y de
Relevancia Médica
Rev Mex Patol Clin 2006; 53(1): 3-15



MEDICINA DE LABORATORIO EN EL UMBRAL DEL NUEVO SIGLO CALIDAD, BIOÉTICA Y RELEVANCIA



“Comprender genera en el ser humano una sensación de felicidad, porque le brinda una mayor probabilidad de sobrevivir”

**Carl Sagan
1934-1996**

**AUTOR
Dr. Arturo Manlio Terrés Speziale**

