

C.U.D.E.G

Centro Uruguayo de Gestión



**HACIA
UNA CONCEPTUALIZACIÓN DE LA
GERENCIA
EN SALUD A
PARTIR DE
LAS PARTICULARIDADES**

**Servicio universalmente
imprescindible**

Alta y creciente presión social

**Ningún proceso gerencial
está sometido a un nivel de presión social
tan alto como el que debe asumir la
Gerencia en Salud.**

La continuidad como premisa organizativa

- ESPACIO
- TIEMPO
- CONCEPTUAL
- OPERATIVA

**Ningún proceso gerencial
está sometido a un nivel de presión social
tan alto como el que debe asumir la
Gerencia en Salud.**

Posición privilegiada del prestador con respecto al usuario

RELACIÓN ASIMÉTRICA

- Desde el punto de vista gerencial, esta particularidad diferencia notablemente la gerencia en salud de la de otros servicios.
- **La simpleza de premiar al prestador de un servicio o producto por su capacidad para hacer consumir al usuario, resulta bastante diferente en este caso.**
- Se generan temas de ética

**Gastos crecientes, exigencia de
Calidad y Ética**

**Alta dinámica de cambios de
Paradigmas y conocimientos**

LA CALIDAD COMO
RASGO
IMPRESINDIBLE

Malagón Londoño, al referirse a los errores y fallas que implican mala calidad en cualquier sector dice que:

Al comparar la industria manufacturera con los servicios de salud y se puede apreciar que en el primer caso los errores y fallas se pagan con pérdidas de dinero, en la Salud se hace con pérdidas de vidas.

Una marca Diferencial

La necesidad de la calidad en la Salud

LA PARTICULARIDAD MÁS SOBRESALIENTE EN EL ÁREA DE LA SALUD ES QUE LO QUE SE COMPRA ES UNA ESPECTATIVA QUE DEBE DE SER DE CALIDAD

Esto marca la **gestión de salud**, la cuál se debe transformar así, en la búsqueda imperiosa de la calidad, ya que ésta va dirigida a lo máspreciado que tiene el ser humano, su salud.

Este elemento es el que marca la diferencia entre el buscar la calidad en un servicio cualquiera y **la imperiosa necesidad de trabajar con calidad en la Salud.**

Es necesario:

- Producirla
- Controlarla
- Asegurarla

Dentro de los marcos más estrictos de estándares y procesos

Necesidad de involucrar a todos

Para llevar a cabo un proceso que conduzca a la Garantía de Calidad se debe de transitar por los siguientes niveles:

Planificación de la Calidad



```
graph TD; A[Planificación de la Calidad] --> B[Aseguramiento de la Calidad]; B --> C[Control de la Calidad]; C --> D[Mejora de la Calidad]; D --> E[Evaluación de la Calidad];
```

Aseguramiento de la Calidad

Control de la Calidad

Mejora de la Calidad

Evaluación de la Calidad

Acercándonos a una definición de calidad en salud

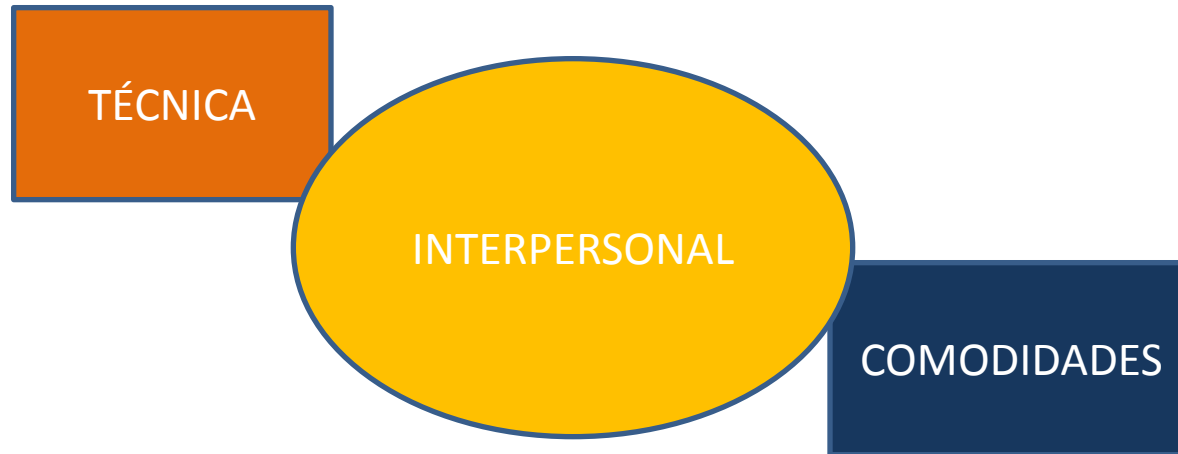
Donabedian en 1984 definió la calidad como:

- la obtención del máximo beneficio para el usuario
- mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada
- tomando en cuenta los requerimientos del paciente
- así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes

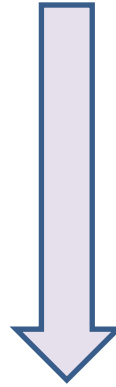
CALIDAD DE UN PRODUCTO O SERVICIO ES :

**HACER LAS COSAS BIEN DE PRIMERA, EN LOS
PLAZOS FIJADOS, SIGUIENDO
EXTRICTAMENTE LAS NORMAS,
PROTOCOLOS Y PROCESOS ESTIPULADOS,
DENTRO DE LOS COSTOS PREVISTOS, CON UN
PROFUNDO RESPECTO AL SER HUMANO Y AL
MEDIO AMBIENTE Y BUSCANDO SATISFACER
AL CLIENTE O USUARIO**

DIMENSIONES DE LA CALIDAD



EJE DE LA INTERVENCIÓN



**SATISFACCIÓN DEL
USUARIO A PARTIR DE
SUS NECESIDADES**

Satisfacción del Usuario

La satisfacción es entendida como la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad.

**LO PARTICULAR DEL
CONCEPTO DE CALIDAD EN
LA SALUD**