



13° Encuentro Nacional de Calidad en Salud

**"¿Se pueden tomar decisiones
estratégicas y operativas en los
prestadores sin la mirada de calidad?"**

Dra. María Peniche Lozano

Octubre 2024



**13° Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

¿Qué pasaría si les faltara un ingrediente?

Introducción





Importancia de la toma de decisiones en los prestadores de servicios

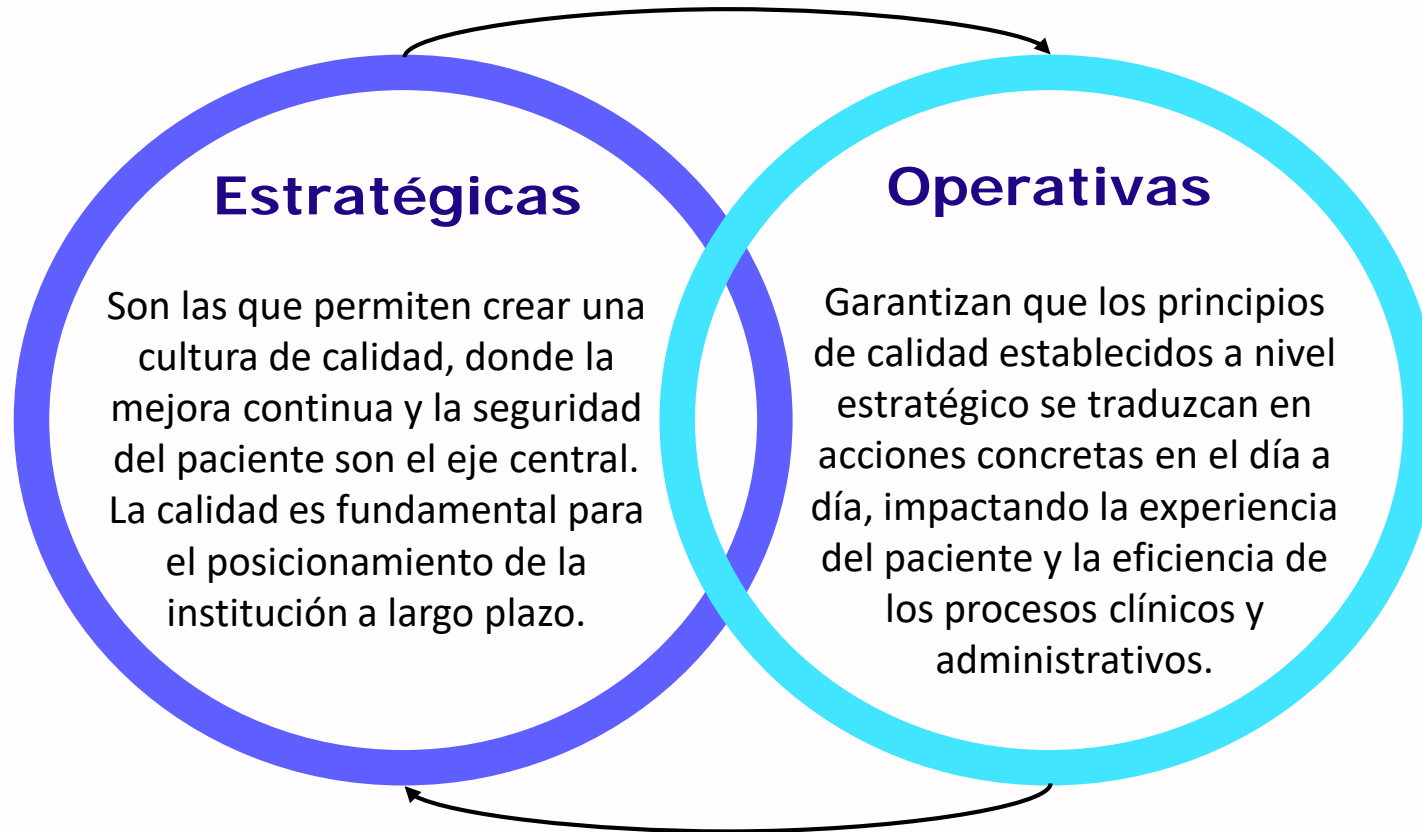
La toma de decisiones en los prestadores de servicios es un proceso crítico que impacta directamente la **calidad, eficiencia y sostenibilidad** de sus operaciones.

Las decisiones, ya sean **estratégicas u operativas**, influyen en la capacidad de estas organizaciones para satisfacer las necesidades de sus usuarios, adaptarse a cambios en su entorno y mantener su competitividad a largo plazo.

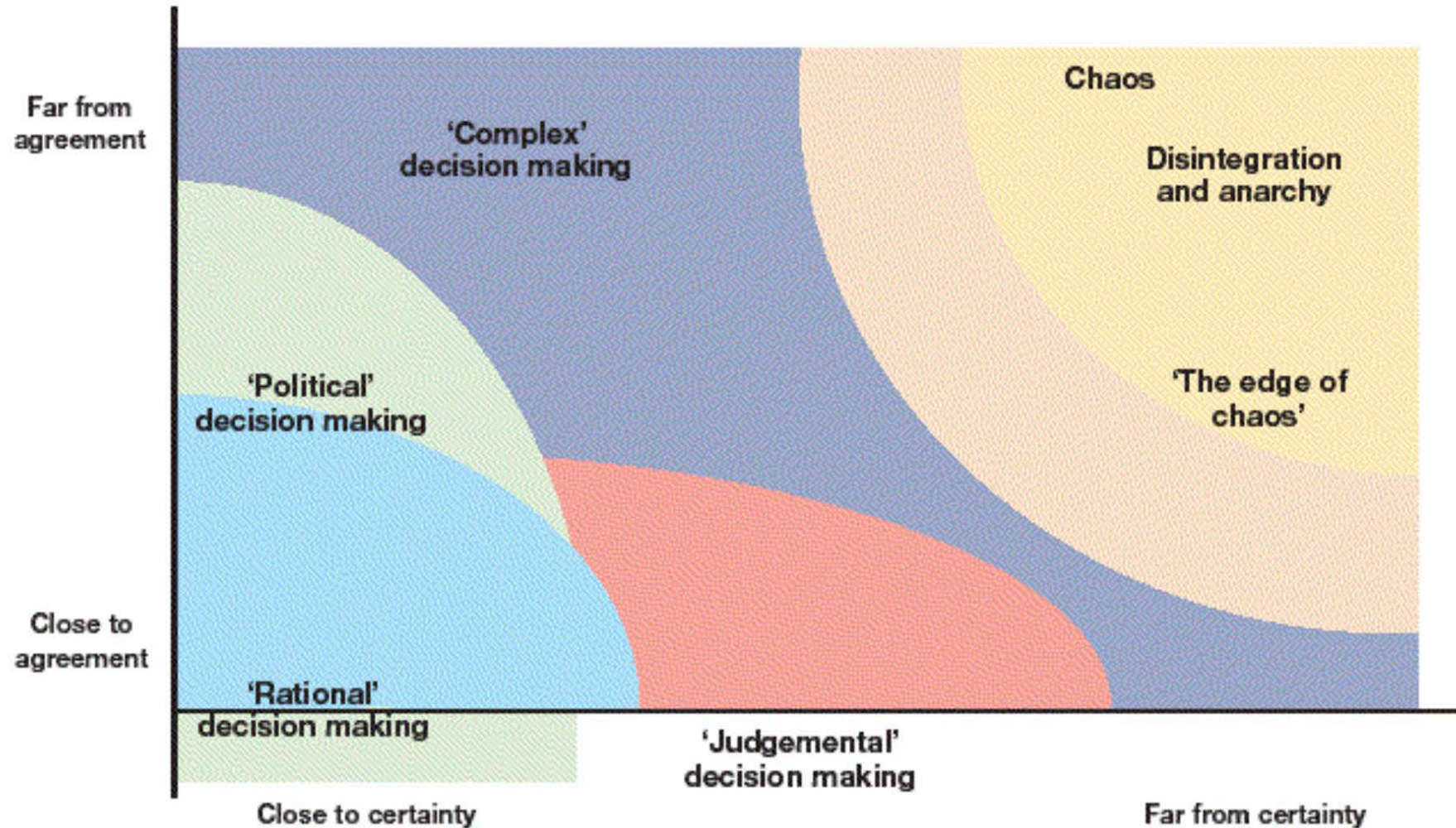




Decisiones Estratégicas y Operativas



Calidad





Impacto de la toma de decisiones





**13° Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

Hablemos de Calidad...



La **calidad de la atención** es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones **aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.**

Se basa en conocimientos profesionales **basados en la evidencia** y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

El concepto de calidad posee aún mayor complejidad ya que se trata de un **servicio otorgado por personas para personas**, la mayoría en una **situación de vulnerabilidad** como la que supone la pérdida de la salud.





Definiciones de Calidad en la Atención Médica



**Dr. Héctor
Aguirre Gas**

“La calidad de la atención médica es otorgar atención oportuna al usuario, conforme a conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución”

**Avedis
Donabedian**

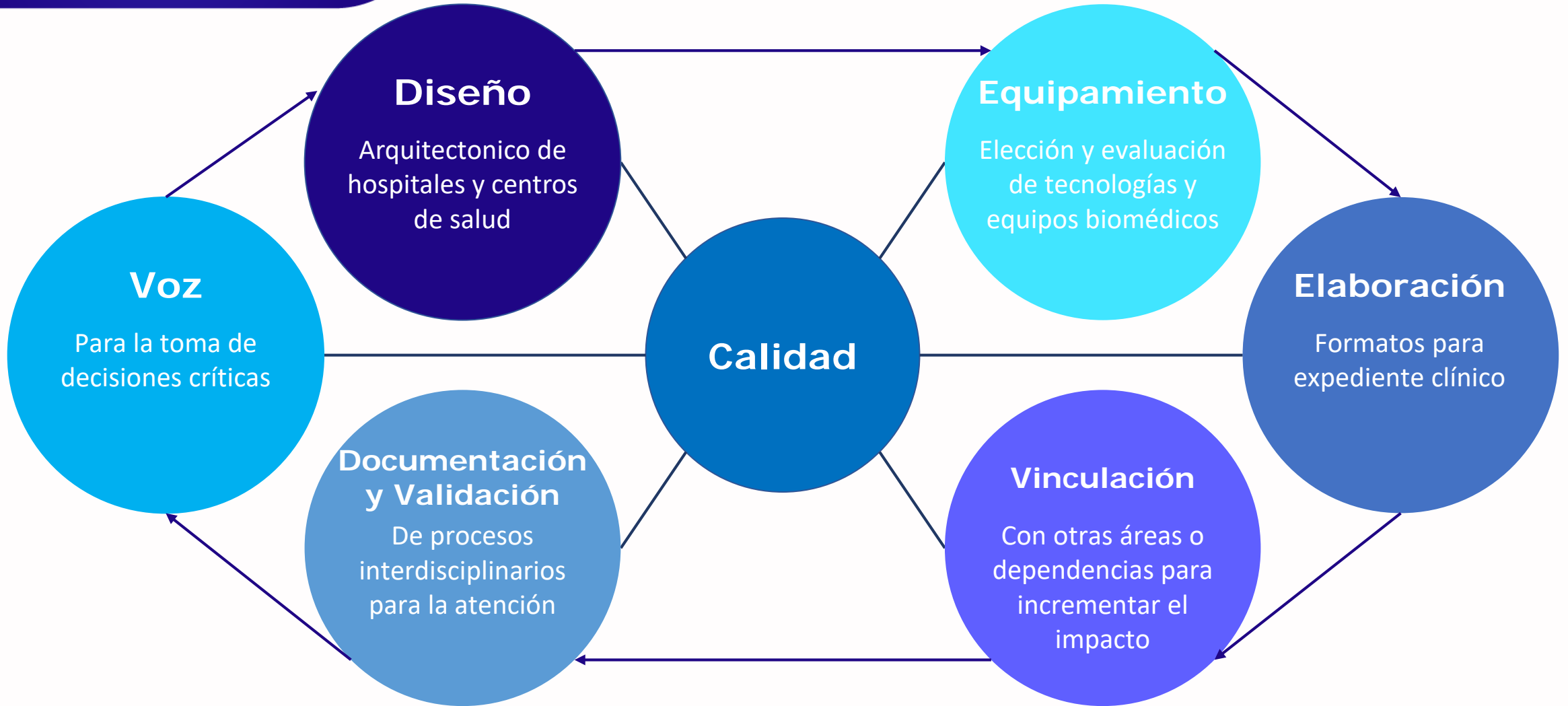
“Calidad es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles”

**Dr. Enrique
Ruelas**

“La calidad es una combinación de beneficios, riesgos y costos, en donde de lo que se trata es de ofrecer los mayores beneficios con los menores riesgos posibles y un costo razonable”



**Pero, ¿Cómo podemos integrar
calidad a las decisiones
operativas y estratégicas?**





**13° Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

Unidad Amable del Adulto Mayor
Innovación





13° Encuentro Nacional de Calidad en Salud

Accreditaciones Internacionales Acompañamiento y Aprendizaje

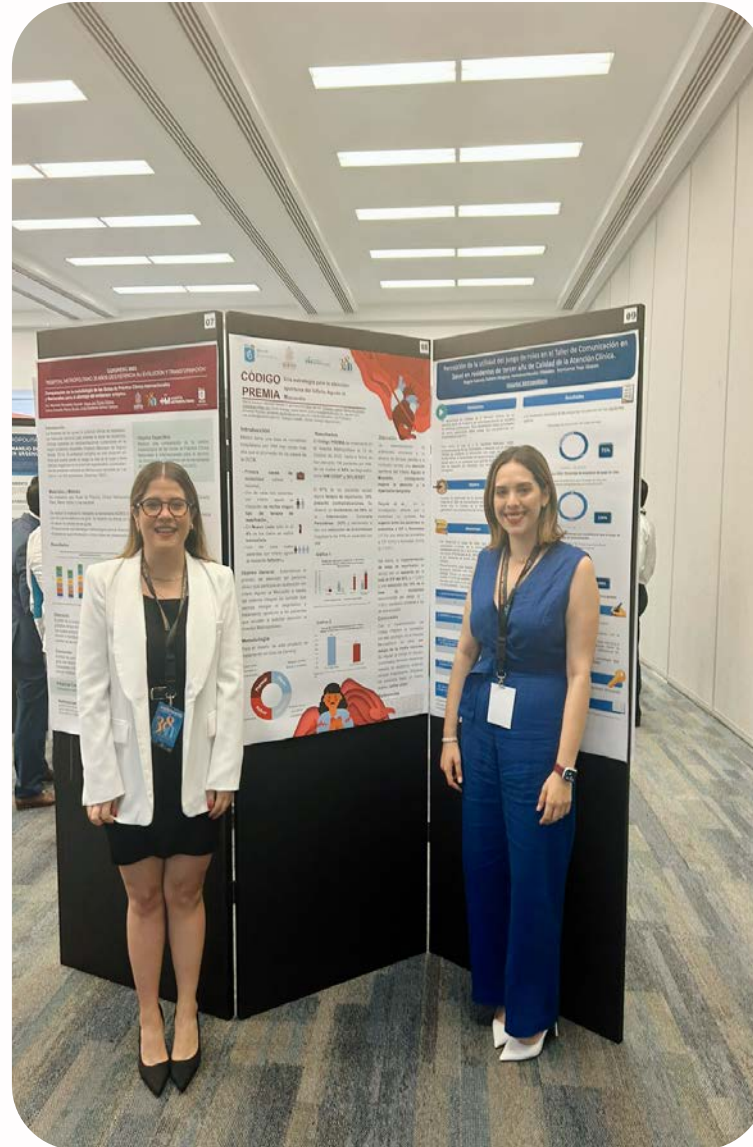
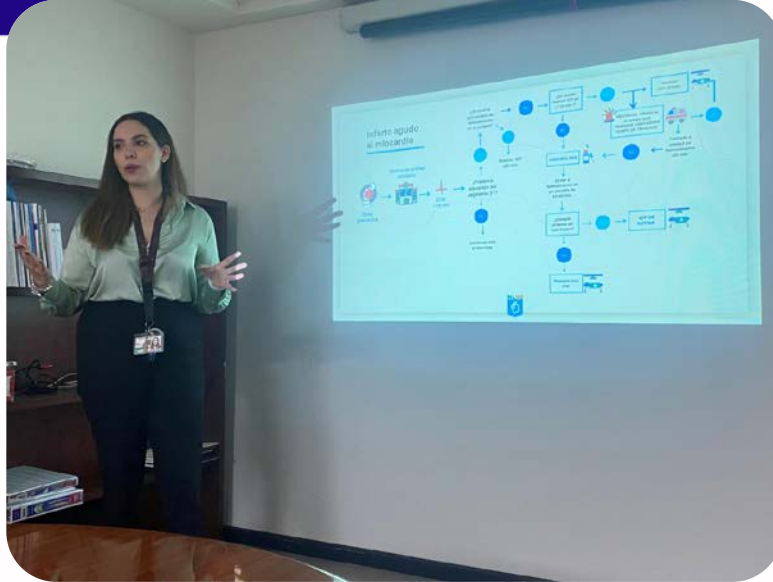




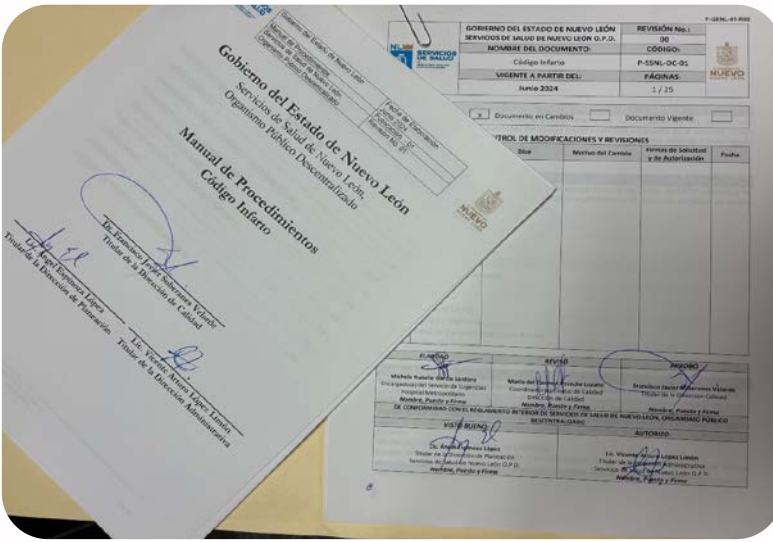
13° Encuentro Nacional de Calidad en Salud

Código Infarto

Diseño y Documentación



Lanzamiento del programa
Código Infarto



Cuídate, estas a tiempo-Programa para Sobrepeso y Obesidad Diseño, Documentación y Vinculación





13° Encuentro Nacional de Calidad en Salud

Unidades Hospitalarias Diseño, Equipamiento y Voz









13° Encuentro Nacional de Calidad en Salud

Proyectos de Mejora

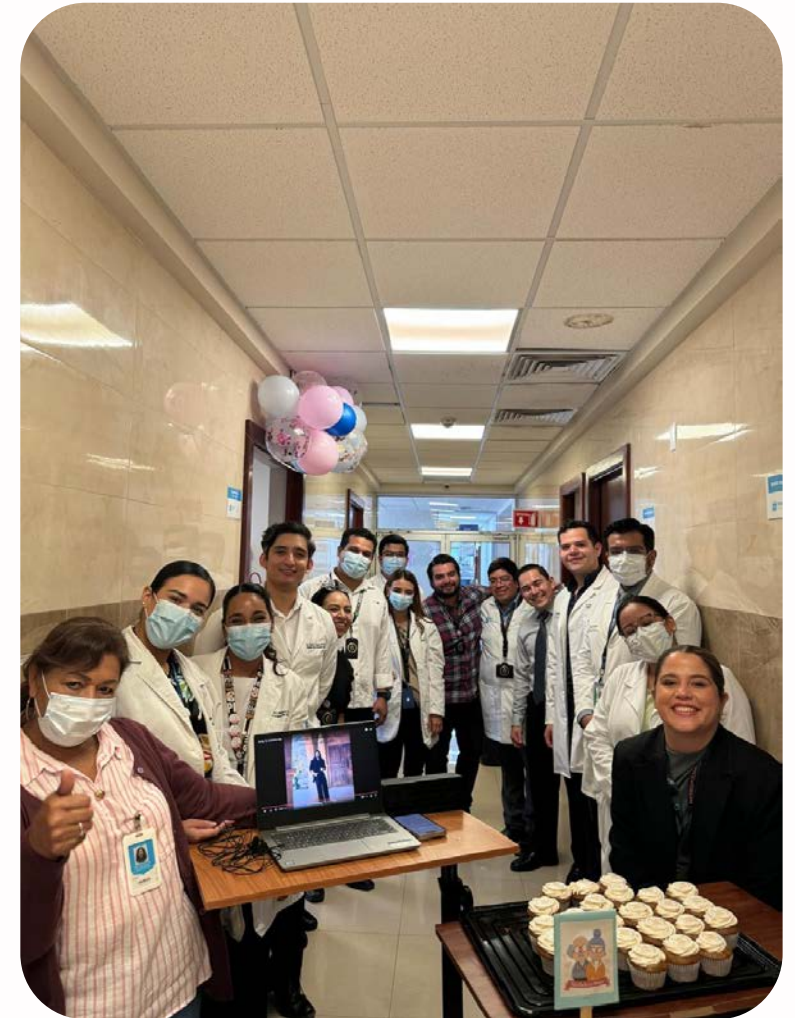
Innovación y Capacitación





13° Encuentro Nacional de Calidad en Salud

Proyectos de Mejora-UAAM Innovación y Motivación





**13° Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

Manejo Oncológico

Mejorar la Experiencia del Paciente y de la Familia





**13° Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

Operativos



Calidad

**Alta
Dirección**



**13° Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

**¿Es posible tomar decisiones sin
considerar la calidad?**



**13° Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

Conclusión

¿Es posible tomar decisiones sin considerar
calidad?

SI

NO



¿Qué implacaría no incluirla?

NO



¿Qué implacaría no incluirla?

- Los costes administrativos son elevadísimos; pueden **representar hasta el 30% del coste total de una empresa** o a veces más.
- Según un estudio realizado por Booz, **Allen & Hamilton**, las empresas podrían lograr **aumentar su productividad entre un 13 y un 18%** mejorando el propio rendimiento de los empleados administrativos.

80%

de los costes de oficina se deben a los directivos y profesionales.





¿Qué implacaría incluir la mirada de calidad?

SI



13° Encuentro Nacional de Calidad en Salud

“¿y cuál es el secreto de la calidad?, os preguntarán. Muy sencillo, es el amor: amor al conocimiento, amor al hombre y amor a Dios. Vivamos y trabajemos de acuerdo con ello.”

Avedis Donabedian

Gracias