

Gerenciar con calidad, el reto en los servicios de salud

Quality management, the challenge in health services

Gestão da qualidade, o desafio em serviços de saúde

■
Carola Amelia Muñoz Rodríguez, Bibiana Inés Mena Criollo¹

Resumen

Para generar motivación y competitividad en la prestación de los servicios de salud en Colombia, las organizaciones deben trabajar hacia propósitos comunes enfocados en la satisfacción del cliente; con un trato humanizado de acuerdo a sus necesidades. Enganchar al mercado potencial que día a día nace en nuestro país, es un reto que cada organización debe afrontar para aprovechar los momentos de verdad entre la empresa y sus clientes, logrando calidad en los servicios de salud y generar así utilidades con valor agregado. Un gerente de una empresa de servicios de salud, debe estar actualizándose permanentemente y tener la visión suficiente para proyectar su empresa, aprovechando cada experiencia, cada cambio, cada reforma y lograrestar un paso antes que los demás.

Palabras Clave: *Servicios de Salud, Calidad de la Atención de Salud, Administración Hospitalaria, Satisfacción del Paciente*

Abstract

To generate motivation and competitiveness in health services supply, Colombian organizations must work toward common goals reflected in the customer satisfaction, achieving human treat according to their needs. Engage the potential market, who's born every day in our country, is a challenge that every organization must meet to determine the truth's moments, between the company and its customers, ensuring health services quality, and generate value-added and profits. A manager at a health services company, must be continuously updated and have sufficient vision to project your company, taking advantage of every experience, change and reform made, and finally stay one step ahead of the others.

Key Words: *Health Services, Quality of Health Care, Hospital Administration, Patient Satisfaction*

Recibido: Agosto 22 de 2011 Revisado: Agosto 31 de 2011
Aceptado: Septiembre 26 de 2011

¹ Estudiantes de Maestría en Administración en Salud. Universidad Mariana – Universidad CES. e-mail: carolamr. md@gmail.com; bibimena@gmail.com.

Resumo

Para gerar motivação e competitividade na prestação de serviços de saúde na Colômbia, as organizações devem trabalhar em direção a objetivos comuns focados na satisfação do cliente, com o tratamento humano de acordo com suas necessidades. Anexar o mercado potencial nasce a cada dia em nosso país é um desafio que cada organização tem de enfrentar, a fim de tirar proveito de momentos da verdade entre a empresa e seus clientes, garantindo a qualidade nos serviços de saúde e gerar valor agregado lucros. Um gerente de uma empresa de serviços de saúde, deve ser constantemente atualizado e tem visão suficiente para projetar sua empresa, aproveitando cada experiência, cada mudança, reforma e tornar cada estadia um passo à frente dos outros.

Palavras chave: *Serviços de Saúde, Qualidade da Assistência à Saúde, Administração Hospitalar, Satisfação do Paciente*

Introducción

La Gerencia de servicios de salud desde las dimensiones: económica, gerencial - administrativa, calidad y expectativa de los usuarios; deben brindar acciones que generen impacto económico, teniendo en cuenta los continuos cambios en el sistema de salud, y el perfil epidemiológico de la población, bajo un conocimiento exhaustivo de la organización, en su contexto interno y externo en el que opera, con un enfoque horizontal, con un trabajo en equipo y no por individuos.

En Colombia con la privatización de los servicios y la reforma del sistema de salud, se exige a las organizaciones, cambiar su visión de atención y embarcarse en un mercado competitivo, para ello se requiere un buen enfoque gerencial ligado a la prestación de servicios con calidad y satisfacción del cliente, mediante la optimización de los recursos financieros, tecnológicos y humanos, como un proceso integral reorientando las acciones hacia la búsqueda de estrategias que permitan identificar las percepciones de los clientes. Cada organización debe dejar a un lado la estructura rígida vertical y transformarse en una organización horizontal con empleados más empoderados, ligando sus actividades con las necesidades de los clientes, con gestión por equipos, adecuado manejo del sistema de información y un pensamiento humanizado, orientado hacia al cliente.

El personal debe concentrar su atención en la calidad, en la experiencia de cada contacto con el cliente, en los momentos de verdad, el empleado se convierte en el gerente de sus momentos particulares de verdad. Se produce entonces, un giro de una orientación de la actividad hacia una orientación del resultado. La gerencia del servicio reconoce que muchas cosas tienen que suceder para que salgan bien los momentos de contacto entre el talento humano de la empresa y los clientes.

Retos gerenciales de la reforma a la salud

La universalización de la cobertura, igualdad de condiciones en los servicios de salud, traen consigo un viraje en la gerencia, su mercado, contratación, auditoria, etc. Para esto debemos estar preparados y saber que debemos contar con herramientas fundamentales como el sistema de información, actualizado y parametrizado según la nueva coyuntura; la mirada puesta en el direccionamiento de los recursos, que con seguridad y como ha debido ser desde el principio, han de focalizarse en la intervención del riesgo, es decir atención primaria, promoción y prevención, especialmente programas de protección específica y enfermedades crónicas. Es así como las organizaciones deben concentrarse en la atención primaria, con mayor oportunidad y sin barreras de acceso que hoy son recurrentes. Es así como cobra un papel protagónico y con gran relevancia el trabajo en equipo con las redes integradas de

servicios que, como su nombre lo indica, con integración y complementariedad se garantizará la continuidad de los servicios con la fluidez esperada.

El reto entonces será fortalecer los servicios, basados en la seguridad del paciente, con equipos de trabajo en red, optimizar el sistema de referencia y contrarreferencia, monitorear a través de indicadores todos los criterios de calidad, y con servicios costo-efectivos, equilibrados, interviniendo y mejorando el nivel del riesgo para las organizaciones. Todo apunta entonces a que todas las organizaciones de salud tengan una gestión ajustada al nuevo modelo, donde no solamente sobrevivan, sino que se enfoquen en un panorama perfecto para su desarrollo.

Conclusiones

Las organizaciones privadas, profesionales, especialistas deben dirigir sus esfuerzos a integrarse y a trabajar en red, de lo contrario su mercado se reducirá al contrafido y decadente mercado particular. Tan solo una actitud decidida de integración, y trabajo en equipo, bajo una estructura horizontal con procesos depurados, de producción y venta de servicios,

y un monitoreo en tiempo real de los mismos en un sistema de información, nos llevarán a la competitividad y al éxito.

Referencias

1. Congreso de la Republica de Colombia. Ley 100 de 1993. Bogotá: El Congreso; 1993.
2. Congreso de la Republica de Colombia. Ley 112 de 2007. Bogotá: El Congreso; 2007.
3. Ministerio de la Protección Social de Colombia. Ley 14 38 de 2011. Bogotá: El Ministerio; 2011.
4. Manual de Administración de la Calidad Total. Disponible en: <http://www.inacal.org.uy>
5. Principios para crear organizaciones horizontales disponibles en: <http://www.eumed.net/libros/2007b/269/9.htm>
6. Ministerio de la Protección Social: Uso y Funcionalidades del observatorio de calidad de la atención en salud. Disponible en: <http://www.minproteccionsocial.gov.co/Documentos>

Forma de citar: Muñoz CA, Mena BI. Gerenciar con calidad, el reto en los servicios de salud. Rev CES Salud Pública 2011; 2(2): 260-262

