

IDENTIFICACIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y COSTO EFECTIVIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD.

AUTOR

DIANA CAROLA LOZANO PENAGOS

Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad

DIRECTOR

Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada

Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007

PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management

Professional Scrum Master PSM I

sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajela.ing@gmail.com



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DICIEMBRE 2017**

IDENTIFICATION OF THE CONCEPT OF QUALITY, INNOVATION AND COST EFFECTIVENESS IN HEALTH SYSTEMS.

IDENTIFICACIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y COSTO EFECTIVIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD.

Diana Carola Lozano Penagos
Estudiante de especialización de gerencia de la calidad
Universidad militar nueva granada
Bogotá – Colombia
dianacarolalozanopenagos@yahoo.es

RESUMEN

La adopción del sistema de gestión de calidad en los sistemas de salud, en la actualidad puede considerarse una decisión estratégica que busca ayudar a mejorar su desempeño y proporcionar una base sólida para las iniciativas de innovación, sostenibilidad y costo efectividad. En la actualidad los sistemas de salud deben enfrentar retos en su gestión y en la excelencia del servicio, es decir, control de gastos, el aumento de beneficios, la rentabilidad y el desarrollo sostenible que garantice la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Que brinde a sí al paciente un servicio oportuno, con calidad y humanizado e implementar una gestión preventiva y de promoción de la salud. Para gozar de los beneficios de la calidad e innovación que parte en generar importantes aportes para el funcionamiento exitoso de la salud, al llevar a cabo todas estas labores de manera sinérgica y con una correcta implementación, los beneficios se traducirán en buena imagen externa, logrando así una buena percepción por parte de los clientes.

Palabras Clave: calidad, innovación, sostenibilidad, costo efectividad, servicio.

ABSTRACT

The adoption of the quality management system in health services can now be considered a strategic decision that can help to improve its performance and provide a solid basis for initiatives of innovation, sustainability and cost effectiveness in the health service, the challenge of quality and innovation in health services is the cost effectiveness and sustainability of the service they provide if the patient is opportune in the diagnosis, quality and humanization in the treatment and management of the systems towards the promotion and implementation preventive services and health promotion. In order to enjoy the benefits of quality and innovation that are part of generating important contributions to the successful operation in health, by carrying out all these tasks in a synergistic way and with a correct implementation, the benefits will translate into a good external image, achieving thus a good perception on the part of the customers.

Keywords: calidad, innovación, sostenibilidad, costo efectividad, servicio, salud

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación busca la identificación de la calidad e innovación en la sostenibilidad y costo efectividad en los sistemas de salud, a través de la herramienta del Sistema de Gestión de la Calidad. Al incorporar un sistema de gestión de calidad e innovación permite articular costo efectividad y sostenibilidad en los servicios de salud, es una herramienta que permite a la organización ser eficaz y eficiente, responder positivamente a los requerimientos de calidad por parte de los clientes y cumplir exitosamente con los planes estratégicos propuestos, que le permita a la organización avanzar en el camino de la competitividad.

En la actualidad es de gran importancia ya que el sector salud atraviesa una crisis en la prestación de su servicio. La población que hace uso del servicio denuncia por inoportunidad, negligencia y mala atención. Por otro lado, el aumento en la demanda en los servicios y la estancia hospitalaria siguen generando costos en el sistema de salud. Por lo tanto, el problema radica en la falta de incorporar una gestión de calidad e innovación que contribuya en la costo efectividad y sostenibilidad en los servicios de salud y cubra con las necesidades de los usuarios.

Al incorporar una gestión de calidad e innovación que articule costo efectividad y sostenibilidad en los servicios de salud, que al llevarse a cabo de forma sinérgica y con una correcta implementación, los beneficios se traducirán en buena imagen externa logrando así una buena percepción por parte de los clientes. Los beneficios es la adopción de un sistema de salud que opte por la calidad e innovación que conlleve a la costo efectividad y sostenibilidad de los servicios.

La salud es un derecho fundamental y los intereses particulares desvían este interés común. Por lo anterior los sistemas de salud en la actualidad deben enfrentar retos en su gestión y en la excelencia del servicio, que determinar el impacto de la calidad e innovación en la sostenibilidad y costo efectividad en los servicios de salud. Es decir, control de gastos, el aumento de beneficios, la rentabilidad y el desarrollo sostenible que garantice la eficacia, la eficiencia y la efectividad.

1. MATERIALES Y MÉTODOS

1.1. Revisión Bibliográfica

1.1.1. Identificación de Conceptos

1.1.1.1. Calidad

Autores como Juran (1951), Deming (1989) o Crosby (1987) han sido considerados por muchos autores como los grandes teóricos de la calidad. Sus definiciones y puntos de vista han significado el punto de partida de muchas investigaciones.

Según Deming (1989) la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del Mercado. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para Juran Erina (1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad) la calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad a punta a como el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es hacer las cosas bien a la primera vez y conseguir cero defectos.

Revés y Vendar (1994) revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de la misma si no básicamente 4 tipos de definición.

- **Calidad como Excelencia**

En este caso se define como lo mejor en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracto y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llegar su gestión.

- **Calidad como Valor**

En este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. Feigenbaum sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su costo y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio.

- **Calidad como respuesta a la Expectativas de los Clientes**

Esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de la calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determina la calidad de un producto o servicio.

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara la expectativa de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha puesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más a la visión del cliente.

La definición de Juran Grima 1993 puede relacionarse con esta aceptación de la definición de calidad de los servicios cuando la adecuación al uso la definen las expectativas de los clientes la principal ventaja de esta perspectiva de la definición es la dependencia de los consumidores que son, en última instancia lo que hacen la valoración última del servicio consumido.

1.1.1.2. Norma Internacional ISO 9001:2015

El impacto de la calidad e innovación en la sostenibilidad y costo efectividad en los servicios de salud. Primero se inicia con el análisis y con los requisitos de la Norma internacional ISO 9001, que ayuda a la organización a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. La Norma emplea un enfoque basado en procesos que incorpora:

- PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar).
- Pensamiento basado en riesgo.

Principios de la Gestión de la Calidad.

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basado en la evidencia
- Gestión de las relaciones

1.1.1.2.1. Capítulos de la Norma ISO 9001

- **Compresión de la organización y de su contexto:** La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos.
- **Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas:** capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales reglamentarios.

- **Determinación del Alcance del SGC:** La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de gestión de la calidad.
- **Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos:** La organización debe Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma.
- **Liderazgo y Compromiso:** La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.
- **Enfoque al Cliente:** La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.
- **Establecimiento de la Política de la Calidad:** La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad.
- **Comunicación de la Política de la Calidad:** La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada, comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización y estar disponible para las partes interesadas pertinentes según corresponda.
- **Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización:** La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entienda en toda la organización.
- **Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades:** Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar y determinar los riesgos y oportunidades que sea necesarios abordar.
- **Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos:** La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- **Planificación de los Cambios:** Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar de forma planificada.
- **Recursos:** La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes que se necesita obtener de los proveedores externos.

- **Personas:** La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.
- **Infraestructura:** La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
- **Ambiente para la operación de los procesos:** La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
- **Recursos de Seguimiento y Medición:** La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.
- **Trazabilidad de las Mediciones:** Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.
- **Conocimiento de la Organización:** La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
- **Competencia:** La organización debe determinar la competencia necesaria basándose en la educación, formación o experiencia adecuada, conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.
- **Toma de Conciencia:** La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de la política de la calidad, objetivos de la calidad, contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- **Comunicación:** La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- **Información Documentada:** La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- **Operación:** La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

- **Comunicación con el Cliente:** La información debe ser relativa a los productos y servicios, tratar las consultas, pedidos, cambios. Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos, incluyendo las quejas y establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
- **Determinación de los requisitos para los productos y servicios:** cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios se define los requisitos legal y reglamentario.
- **Revisión de los requisitos para los productos y servicios:** La organización debe asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.
- **Cambios en los requisitos para los productos y servicios:** la organización debe asegurarse de que, cuando se cambie los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada.
- **Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente:** La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.
- **Control de la producción y de la provisión del Servicio:** La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.
- **Liberación de los Productos y Servicios:** La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.
- **Control de las Salidas no Conformes:** La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrada no intencionada.
- **Evaluación del Desempeño:** La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.
- **Auditoria Interna:** La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad.
- **Revisión por la Dirección:** La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su convivencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

- **Mejora:** La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.
- **No Conformidad y Acción Correctiva:** Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe tomar acciones y hacer frente a las consecuencias. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. La organización debe conservar información documentada como evidencia.
- **Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en salud:** El sistema de garantía de la calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de los usuarios.

1.1.1.3. Innovación.

Innovación es un cambio que supone novedad. Esta palabra procede del latín innovatio-onis que a su vez se deriva del termino innovo –are (hacer, nuevo, renovar), que se forma con in-(hacia dentro) y novus (nuevo). Algunos términos que tienen un significado similar son: reforma, renovación y cambio novedoso.

En la literatura científica se define generalmente la innovación como el resultado exitoso de hacer cosas nuevas y también hacer cosas viejas de nuevas maneras. La primera conclusión de esta forma de ver la innovación es que se trata de un resultado.

1.1.1.3.1. Innovación y mejora continua

Cuando se habla de innovación, muchas veces se lo hace con un enfoque parcial, que termina asociado únicamente a los cambios tecnológicos. Pero la innovación no es solo tecnología, y ni siquiera requiere obligatoriamente cambios permanentes. Tal como sostiene Nicholson, para poder innovar es necesario utilizar el conocimiento a fin de identificar qué aspectos se podría cambiar, y que otro no si funciona bien.

1.1.1.3.2. La norma ISO 9001

Permite gestionar la innovación mediante los requisitos de medición, análisis y mejora. Cuya orientación general favorece que las organizaciones generen datos de las mediciones que resulten relevantes para la toma de decisiones basadas en hechos, tales como la medición y evaluación de:

- Sus productos
- La capacidad de sus procesos
- El logro de sus objetivos, y
- La satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Al desarrollar adecuadamente estas actividades de medición y análisis, las organizaciones obtienen el conocimiento necesario sobre sí misma como para identificar que mejorar, y al mismo tiempo definir como pueden hacerlo.

- **La gestión de la innovación:**

- Es el resultado de un proceso que involucra conocimiento y afecta todas las actividades de la empresa.
- El liderazgo de la dirección es el primer factor clave de su gestión.
- El grado de respuesta que encuentre la dirección a sus esfuerzos para innovar depende de la cultura que impere en la empresa.
- Las innovaciones más radicales proceden actualmente del trabajo de equipos más que de individuos. Grupos de gente con talento, y frecuentemente de diferente experiencia, en los que se cruzan diferentes conocimientos que bien orientados y motivados dan lugar a resultados innovadores.

- **Innovación en los servicios de salud:**

La innovación en los servicios de salud aparece como un reto fundamental al generar e implantar nuevos conocimientos. La meta de la medicina es mantener la salud y salvar vidas humanas, necesitamos no solo innovación tecnológica si no también sistémica. Con este enfoque, la innovación en salud incluiría el desarrollo de nuevos servicios, tecnologías, pero, sobre todo, un cambio de rumbo en la gestión de los Sistemas hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

1.1.1.4. Costo efectividad

El costo efectividad es de uso frecuente en el ámbito de los servicios de salud se expresa en términos de una relación donde el denominador es una ganancia en la salud, el numerador es el costo asociado con el aumento de la salud y la medida de resultado más utilizado son los años de vida ajustados por calidad.

El análisis costo utilidad es similar de costo efectividad y consiste en cuatro cuadrantes. Los resultados de una evaluación económica pueden representarse gráficamente a través del Plano de costo efectividad, el cual expresa el efecto en salud y el costo asociado. Si se asume que la terapia tradicional se encuentra en el Origen, al realizar una comparación con una nueva intervención se generan 4 posibles situaciones

1. Más efectivos y más costosos
2. Más efectivos y menos costosos
3. Menos efectivos y menos costosos
4. Menos efectivos y más costosos

Es decir que los análisis de costo-efectividad los beneficios de las estrategias a evaluar no son equivalentes y son medidos en unidades naturales de morbilidad, mortalidad o calidad de vida. Dentro de las unidades más frecuentemente utilizadas están las muertes evitadas, los años de vida ganados, cambios en unidades de presión arterial o colesterol, cambios en escalas de dolor o cambios en escalas de calidad de vida relacionada con la salud.

2. RESULTADOS Y DISCUSIONES

2.1 METODOLOGIA

- **Investigación Documental**

La metodología seleccionada es la investigación documental, debido a que es una herramienta sistemática al servicio de una investigación científica específica. Como en todo proceso de investigación, la búsqueda de fuentes bibliográficas y documentales está estrechamente asociada a los objetivos de la investigación.

1. La primera parte de esta investigación consiste en la identificación y diagnóstico de la situación actual.
2. Se acudió a técnicas de información de recopilación de la información, que permitiera formar una idea sólida del estudio por medio de revisión bibliográfica, análisis de documentos y análisis de archivos. Se utilizó material bibliográfico basado en la Norma ISO 9001, que describe un enfoque basado en procesos.
3. Se recopiló la información a través del análisis de documentos, para proceder a interpretar y analizar dicha información desde la óptica cualitativa.

2.2. Identificación de Conceptos

2.2.1. CALIDAD

La calidad en los servicios de salud, incluye la seguridad del paciente, es una calidad sanitaria esencial para la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud. El sistema de garantía de calidad en salud define la calidad en salud como provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo considerando el balance entre beneficio, riesgo y costo con el fin de lograr la satisfacción de los servicios.

En el año 2002 el Gobierno a través del Ministerio de la Protección social expidió el decreto 2309, donde se fijan las condiciones mínimas de cumplimiento de requisitos para la prestación de los servicios de salud por parte de las instituciones asentadas en el territorio nacional, y que es conocido como el Sistema Nacional de Habilitación. Adicionalmente se expidió la resolución No. 1474 que estableció un proceso de reconocimiento externo denominado Sistema de Acreditación, que es de adopción voluntaria, pero que para efectos de competencia de mercado se torna más obligatorio que si fuera impositivo.

Existe un diseño de un modelo que permitirá acceder al sistema de Acreditación de manera complementaria con la norma ISO 9001 y sin perder el trabajo realizado para la certificación. El modelo también servirá para que las instituciones que parten de cero para la realización de trabajos de mejoramiento de procesos accedan fácilmente al sistema de su preferencia con la posibilidad de cumplir las dos normas de manera complementaria.

Los sistemas de salud en la actualidad deben enfrentar retos en su gestión y en la excelencia del servicio. La adopción del sistema de gestión de calidad en la actualidad puede considerarse una decisión estratégica que puede ayudar a mejorar su desempeño y proporcionar una base sólida para las iniciativas de innovación, sostenibilidad y costo efectividad en los sistemas de salud. Ofrecer servicios y productos de calidad de forma fiable y sostenible para mantener y mejorar su cuota de mercado. La norma emplea un enfoque basado en procesos que incorpora:

- PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar).
- Pensamiento basado en riesgo.
- Competencia profesional.
- Expectativas y satisfacción del usuario
- Accesibilidad
- Continuidad

2.2.1.1. INNOVACIÓN

Las innovaciones en salud son concebidas como una serie de comportamientos, rutinas y maneras de trabajar que son enfocadas al mejoramiento de los resultados en salud, la eficiencia administrativa, la relación costo efectividad y la experiencia del usuario. Además, estas innovaciones deben ser implementadas de manera planeada y coordinada por un grupo de profesionales idóneos en todas las etapas de la gestión de la innovación.

Cuando se habla de innovación, muchas veces lo hacen con un enfoque parcial, que termina asociada únicamente a los cambios tecnológicos. Pero la innovación no es solo tecnología, y ni siquiera requiere obligadamente de cambios permanentes. La innovación transforma el conocimiento, es necesario utilizar el conocimiento a fin de identificar qué aspectos se podría cambiar, y que otro no cambiar si funciona bien. En este sentido la norma ISO 9001 permite gestionar la innovación mediante los requisitos de medición, análisis y mejora, cuya orientación general favorece que las organizaciones generen datos de las mediciones que resulten relevantes para la toma de decisiones basada en hechos, tales como la medición y evaluación de sus productos, capacidad de sus procesos, el logro de sus objetivos y la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

La innovación en los servicios de salud aparece como un reto fundamental al generar e implantar nuevos conocimientos. El logro de este determinado objetivo en los servicios de salud con un mínimo gasto de recursos se define como costo efectividad Y la sostenibilidad entendida como el buen cuidado de los recursos para el bienestar y la salud de todos. Realizar innovación costo efectivo y sostenible en tecnologías para intervenir en los factores determinantes de la salud que son;

- Estilo de vida,
- Genética,
- Medio ambiente
- En los servicios de salud y rehabilitación.

Es una estrategia por medio de un sistema de gestión orientado hacia el mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas. Sobre todo hacia la promoción e implementación de servicios preventivos y de promoción de la salud.

2.2.1.2. EXCELENCIA

Excelencia en el área de la salud y más específicamente en Medicina constituye un reto. Desde su surgimiento, el ejercicio de la medicina ha estado basado en un gran humanismo con dedicación para tratar de aliviar o curar el padecimiento de los hombres.

La excelencia en los servicios de salud se determina por una parte por medio de la formación de profesionales con una sólida preparación Científica, técnica y humanística. Comprometidos con las necesidades epidemiológicas del país. Lo anterior redundará finalmente en la excelencia de la competencia y el desempeño de estos profesionales. El ejercicio médico exige un compromiso ético orientado a proporcionar una asistencia de calidad, Poniendo siempre por delante los intereses del paciente.

Por otro lado los Sistema de Gestión de la Calidad dotan a las organizaciones y en este caso en los sistemas de salud de una herramienta de gestión que les permite controlar y actuar sobre sus procesos, buscando la mejora continua como elemento competitivo y consiguiendo la satisfacción de sus clientes, mediante la anticipación de sus necesidades. La excelencia en los servicios de salud se determina por medio del impacto de la calidad e innovación. Y aplicar la adopción de un modelo de la calidad e innovación que conlleve a la costó efectividad y sostenibilidad de los servicios.

2.2.1.3. Cliente

El concepto de cliente está ligado al de consumidor es la que recibe un servicio, es la persona más importante de nuestra empresa, el cliente desea ser atendido a medida de la exigencia por quien presta la colaboración. Hay varios tipos de clientes, todos de acuerdo al tipo de compra o servicio que solicitan. Durante muchos años los profesionales de la salud consideran a las personas quienes sirven como paciente o usuarios. Un cliente es quien paga o tiene la capacidad de pagar. Al hacer uso de su poder de compra, se sitúa en posición de elegir y exigir un mejor servicio.

Ello se traduce en un trato personalizado y respetuoso, implica ser informado de manera comprensible y recibir una mayor oportunidad en la atención. La Finalidad de los sistemas de salud con la atención al cliente es mejorar y preservar el estado de salud, mediante atributos de calidad definidos;

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad y empatía.

2.2.1.4. Efectividad

La efectividad es un término de mayor alcance que la eficacia, pues expresa la medida del impacto que un procedimiento determinado tiene sobre la salud de la población; por lo tanto, contempla el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios y el grado en que se coordina la atención al paciente entre médicos, instituciones y tiempo. Es un atributo que solo puede evaluarse en la práctica real de la Medicina. En el caso de la práctica clínica para demostrar que un tratamiento es efectivo, se requiere tener evidencias de que produce más bienestar que daño.

Efectividad es la relación objetivos/resultados bajo condiciones reales y se expresa por la

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Objetivos}}{\text{Resultados}}$$

Formula

Hace referencia al impacto que se alcanza a causa de una acción llevada a cabo en condiciones habituales. Se refiere a la posibilidad de que un individuo o colectivo se beneficie de un procedimiento farmacológico o de cualquier práctica médica. En el ámbito sanitario, responderá al análisis del efecto de un curso de acción sanitaria, bajo condiciones habituales de práctica médica, sobre el nivel de salud de un colectivo.

2.3 Variable

Termino	Conceptual	Variable Necesaria
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> • PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar.). • Pensamiento basado en riesgo. • Competencia profesional. • Expectativas y satisfacción del usuario • Accesibilidad • Continuidad
Innovación	La innovación, es definida como la capacidad de generar e implementar nuevos conocimientos.	Factores determinantes de la salud; <ul style="list-style-type: none"> • Estilo de vida, • Genética, • Medio ambiente • En los servicios de salud y rehabilitación.
Excelencia	La excelencia en los sistemas de salud constituye un reto, Lo anterior redundará finalmente en la excelencia de la competencia y el desempeño de los profesionales.	Atributos de calidad definidos; <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad y empatía.

Efectividad	Impacto o efecto de los productos o servicios generados en el cliente. Lograr la satisfacción de los clientes con la óptima utilización de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Satisfacción del cliente • Resultado
--------------------	--	--

2.4 Matriz DOFA

SITUACION ACTUAL

La siguiente figura N 2. Evidencia la situación actual y el Análisis Dofa:

ANALISIS DOFA		
ANALISIS INTERNO	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los sistemas de salud cuenta con personal médico, Especialista, enfermería y grupos de apoyo, para la prestación de un servicio. -Cuenta con la infraestructura adecuado. -Tiene la capacidad de cubrir con las demandas del servicio. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de innovación y costo efectibilidad del servicio. -Falta de una política de sostenibilidad definida. -Falta de un panorama de riesgos. -Falta de una gestión más eficiente para cubrir demandas del servicio de salud.
	ANALISIS EXTERNO	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los sistemas de salud cuenta con manual de calidad -Tiene un enfoque basado en Procesos. -Tiene manual de Procedimientos - Cuenta con formatos y registro de la Información

3. Conclusiones

1. Basado en la investigación documental, se afirma que es pertinente aplicar las normas de SGC consagrada en la SO 9001, en las organizaciones que brindan los servicios de salud, ya que estos permiten mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. La norma emplea un enfoque basado en procesos que buscan una mejora continua de los servicios.
2. La innovación en los servicios de salud aparece como un reto fundamental al generar e implantar nuevos conocimientos. El logro de este determinado objetivo en los servicios de salud con un mínimo gasto de recursos se define como costo efectividad y la sostenibilidad entendida como el buen cuidado de los recursos para el bienestar y la salud de todos.
3. La excelencia en los servicios de salud se logra implementando un modelo de gestión de la calidad e innovación como estrategia orientada hacia el mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

(Iso, 2015) Iso, F. (2015). Fundamentos ISO 9001.

Organización Panamericana de la Salud. (2002). Análisis de las Reformas del Sector Salud en los Países de la Región Andina.

Pérez, S., & Tillan, J. (1964). Evaluación de la efectividad del sistema de la calidad en un centro productivo, 1–27.

Ministerio de la Protección Social, Programa de Apoyo a la Reforma de Salud, & Asociación Centro de Gestión Hospitalaria. (2007). *Sistema obligatorio de garantía de calidad: pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud.*

Joaquín Rodríguez Sánchez, L., & Marina Guerrero Ramírez Lic Maira Álvarez Muñoz, L. (2013). Título: Modelo teórico para la evaluación de impacto en programas de Salud Pública. Autores: MSc. Lic. Marjoris Mirabal Nápoles.

(Iso, 2015) Angel, L., Ochoa, O., Ramón, J., & Labrador, R. (2003). La innovación en los servicios sanitarios; consideraciones desde la perspectiva del Sistema Nacional de Salud español. *Rev Adm Sanit*, 1(2307), 307–32. Iso, F. (2015). Fundamentos ISO 9001.