



0 - Herramientas para mejorar la calidad

R. Romera Sánchez, I. Pecharromán de las Heras, A. Vicente Bártulos, A. Sánchez de la Fuente, M.A. Basagoiti López y A. Nájera Botello

Hospital Ramón y Cajal, Madrid, España.

Resumen

Objetivo docente: Presentar el concepto de mejora continua y sus principales herramientas de trabajo, útiles en el ámbito sanitario, para la mejora de la calidad.

Revisión del tema: La calidad y sobre todo la percepción de calidad por el paciente es uno de los principales problemas en el ámbito sanitario actual. El concepto de mejora continua, se inspira en el método PDCA (Plan, Do, Check, Act), que consiste en un ciclo continuo basado en acciones correctivas, preventivas y análisis de satisfacción para la mejora de la calidad y eficiencia. Son dos sus herramientas más conocidas, el análisis de causa- efecto y la hoja de inspección. El primero es una representación gráfica en forma de espina de pescado (diagrama de Isikawa) que permite identificar las principales causas que afectan un determinado problema en una forma cualitativa. La hoja de inspección, se basa en un sencillo registro de la frecuencia con la que ocurren las causas detectadas del problema a estudio. Estas dos herramientas permiten visualizar esquemáticamente el conjunto de causas y sus interacciones. Una vez analizadas las causas, resulta mucho más fácil establecer una prioridad en función de la relación coste-beneficio y así priorizar la actuación sobre las mismas.

Conclusiones: Es necesario conocer y analizar las principales causas de los problemas que más afectan a la calidad de nuestro trabajo y servicio al paciente, estas sencillas herramientas facilitan la visualización de posibles mejoras.