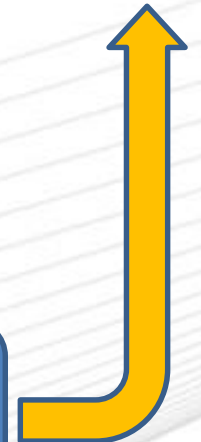
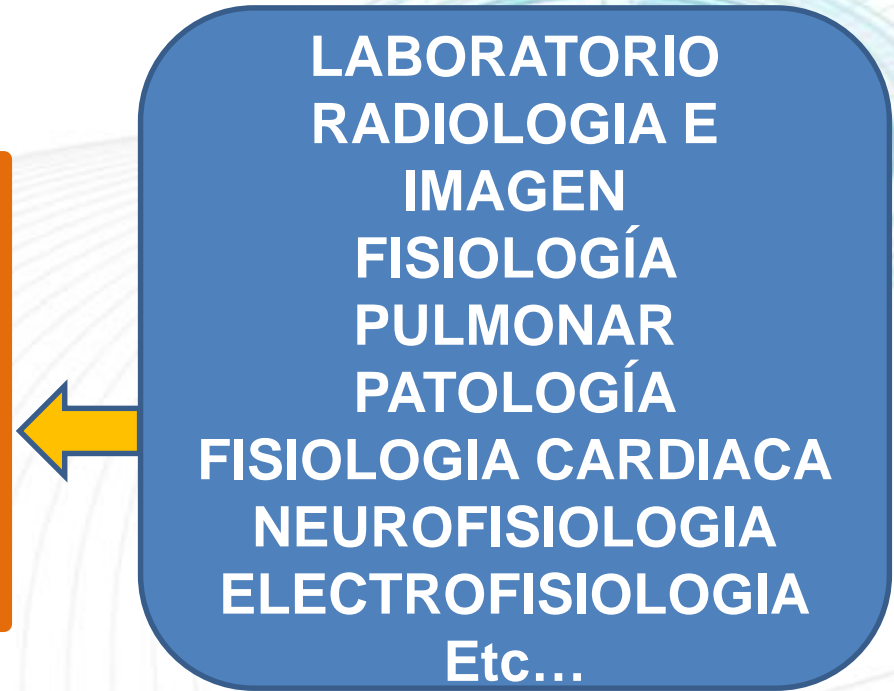




**El costo de la NO CALIDAD en los
Servicios de RADIOLOGIA
“NO CUESTA TENER CALIDAD, LO
QUE CUESTA ES NO TENERLA”**

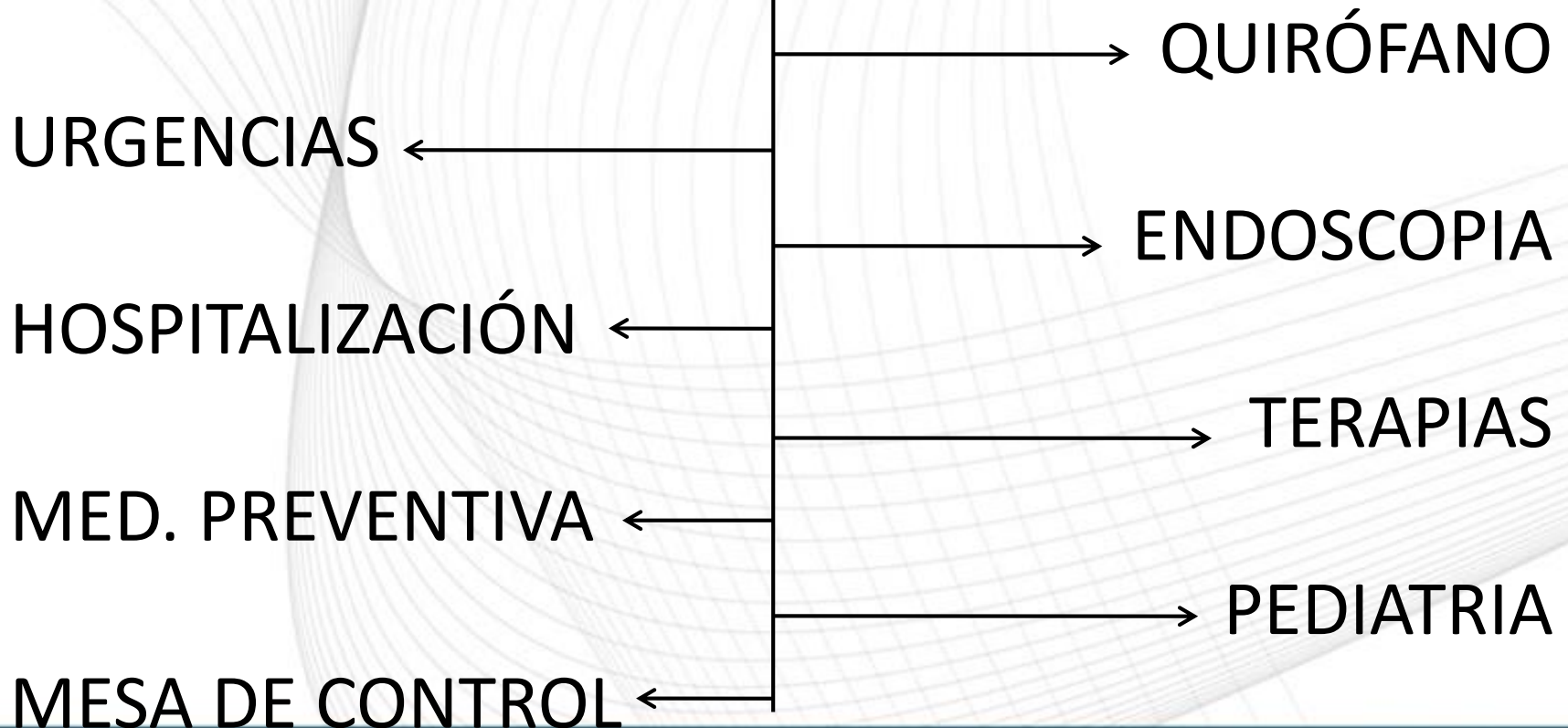
Dr. Armando López Ortiz
Jefe de Servicio de Imagenología
Hospital San Ángel Inn Universidad



NECESIDAD EN RADIOLOGÍA E IMAGEN



ATENCIÓN → **DIRECTA (ventanilla)**
→ **INDIRECTA**



LA OPERACIÓN



LA OPERACIÓN EN RADIOLOGÍA

NECESIDAD

- Recepción
- Proceso correcto identificación.
- Proceso de registro de la necesidad creada (estudio solicitado).
- Costeo y pago o en su caso validación de derechos.

Generación de un episodio.

Realización del acto médico.

- Análisis del motivo.
- Análisis y justificación de la realización del tipo de acto médico.
- Explicación y autorización.
- Registro documental del acto médico.

- Análisis de resultados del acto médico.
- Elaboración de documento oficial.
- Archivo de documentos oficiales y de elementos de apoyo

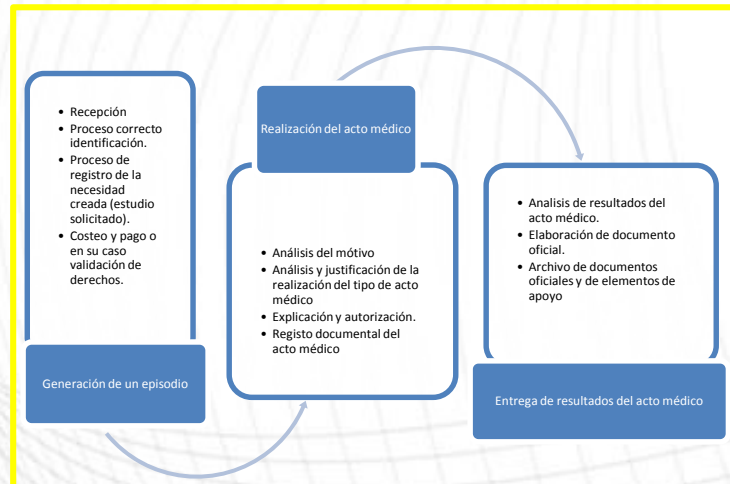
Entrega de resultados del acto médico.

DIRECCIÓN POLÍTICAS



SERVICIOS
PÚBLICOS

REGULACION



PROVEEDORES

GERENCIAS

CALIDAD



- **Por definición es el “grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) CUMPLE CON LOS REQUISITOS” norma ISO 9000.**
- **Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para SATISFACER NECESIDADES implícitas o explícitas.**

CALIDAD

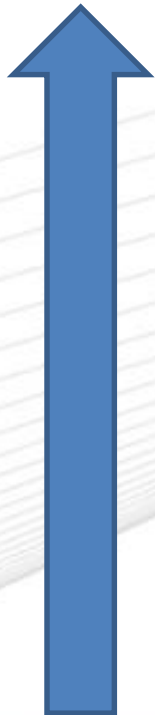


- **HERRAMIENTA BÁSICA** e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea **COMPARADA CON CUALQUIER OTRA DE SU MISMA ESPECIE.**
- **PROPIEDADES INHERENTES** a una cosa que permite **CARACTERIZARLA Y VALORARLA** con respecto a las restantes de su especie (**CATEGORIZARLA**).

CALIDAD



- **HERRAMIENTA BÁSICA** para evaluar y/o verificar, y comparar mediante estándares establecidos.
- **PROPIEDAD O CARACTERÍSTICA INHERENTES** de un producto o servicio.
- Que además **CUMPLE CON LOS REQUISITOS** de su fabricación o de su oferta o las
- **ESPECIFICACIONES DE SU DISEÑO** con el fin de ser mejor que los similares.
- **SATISFACER** las **NECESIDADES** de los **CLIENTES**.



LA CALIDAD:



- Se basa en la necesidad creada de un cliente.
- Se ENFOCA en el cliente y en la premisa de “HACER LAS COSAS BIEN”
- Debe contar con estándares medibles que se usan para:
 - Retroalimentar el proceso.
 - Corregir el proceso.
 - Desechar el proceso.
- Se usa para implementar:
 - Nuevos procesos y nuevas estrategias.

**COSTO:
10-25 % DE
LA
OPERACIÓN**

El Enfoque de los Costos de la No Calidad.
Chauvet, Susana; Palacios, Adriana; Guzman, Carola

LA CALIDAD:

• “HACER LAS COSAS BIEN”

- A LA PRIMERA Y SIN ERRORES.
- DENTRO DE LAS MEJORES CONDICIONES.
- OBTENER LOS RESULTADOS OFRECIDOS.
- PAGANDO UN PRECIO JUSTO.
- OBTENER UNA BUENA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.

SATISFACCIÓN

EXCELENCIA

EXCELENCIA



ATENDIENDO LA NECESIDAD

- **QUE BUSCA EL
CLIENTE**

- PUNTUALIDAD
- EXACTITUD DE
RESULTADOS
- RESPETO
- SEGURIDAD
- EMPATÍA
- UTILIDAD
- GARANTÍA
- HONESTIDAD
- PRECIO JUSTO

TAMBIÉN:

- VANGUARDIA
TECNOLÓGICA
- COMODIDAD
- DISPONIBILIDAD
- LIMPIEZA
- PULCRITUD
- PRESENCIA
- MODA
- EXCLUSIVIDAD

SI SATISFACCIÓN NO

Características de la **SATISFACCIÓN**



- **Es SUBJETIVA y se basa en:**
 - La **NECESIDAD** creada del cliente.
 - La percepción afectiva de los clientes.
 - La comparación con experiencias previas de los clientes .
 - El nivel y tipo de educación del cliente.
- **Se puede manipular con:**
 - Mercadotecnia.
 - Relación **MÉDICO-PACIENTE**.

- **QUE HACE EL PROVEEDOR**
 - ESTABLECE UNA MISIÓN
 - ESTABECE UNA VISIÓN
 - ESTABLECE SUS VALORES
 - ESTABLECE SUS ESTÁNDARES
 - ESTABLECE SUS POLÍTICAS
 - ESTABLECE SU PLAN DE TRABAJO.
 - ESTABLECE SU INFRAESTRUCTURA
 - SELECCIONA SU PERSONAL
 - CAPACITA SU PERSONAL
 - ESTABLECE SUS CONTROLES
 - CONTROLA SUS PROCESOS

ATENDIENDO LA NECESIDAD

SI SATISFACCIÓN NO

- **CALIDAD**
 - MIDE, EVALUA,
 - REAFIRMA
 - CORRIGE
 - REESTRUCTURA

NO CALIDAD EN RADIOLOGIA



- **LA HERRAMIENTA NO EXISTE**
- **LA HERRAMIENTA ES INOPERANTE (CUESTA).**
- **NO SE IDENTIFICA CORRECTAMENTE LA NECESIDAD DEL CLIENTE (CUESTA).**
- **LOS COLABORADORES NO HAN ENTENDIDO EL CONCEPTO DE CALIDAD (CUESTA)**
- **LOS RESULTADOS NO SE APEGAN A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS**

NO CALIDAD EN RADIOLOGIA

- **6 INDICADORES DE NO CALIDAD:**

- **ERRORES REITERATIVOS DE REGISTRO.**
- **DESATENCIÓN.**
- **REPETICIÓN DE PROCESOS.**
- **INCUMPLIMIENTO.**
- **DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO TERMINADO.**
- **PERDIDA DE INFORMACIÓN.**

**PROVEEDORES
DE SERVICIO Y
CONSUMIBLES**

INSATISFACCIÓN

LA OPERACIÓN EN RADIOLOGIA

ERRORES REITERATIVOS DE REGISTRO. DESATENCIÓN. REPETICIÓN DE PROCESOS. INCUMPLIMIENTO.

- Recepción
- Proceso correcto identificación.
- Proceso de registro de la necesidad creada (estudio solicitado).
- Costeo y pago o en su caso validación de derechos.

Generación de un episodio

Realización del acto médico

- Análisis del motivo
- Análisis y justificación de la realización del tipo de acto médico
- Explicación y autorización.
- Registro documental del acto médico

INCUMPLIMIENTO. DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO TERMINADO. PERDIDA DE INFORMACIÓN.

- Análisis de resultados del acto médico.
- Elaboración de documento oficial.
- Archivo de documentos oficiales y de elementos de apoyo

Entrega de resultados del acto médico

- **QUE BUSCA EL CLIENTE**

- PUNTUALIDAD
- EXACTITUD DE RESULTADOS
- RESPETO
- SEGURIDAD
- CONFIANZA
- EMPATÍA
- UTILIDAD
- GARANTÍA
- HONESTIDAD
- PRECIO JUSTO

ATENDIENDO LA NECESIDAD



TAMBIÉN:

- VANGUARDIA TECNOLÓGICA
- COMODIDAD
- DISPONIBILIDAD
- LIMPIEZA
- PULCRITUD
- PRESENCIA
- MODA
- EXCLUSIVIDAD

SI SATISFACCIÓN NO

NO CALIDAD EN RADIOLOGIA

INSATISFACCIÓN



QUEJAS
COSTO TIEMPO COLABORADOR
(CORREGIR)
COSTO TIEMPO RELACIONES
PÚBLICAS
MALA IMAGEN (DESPRESTIGIO)
COSTO INDEMNIZACIÓN (JURÍDICO)
SEGUROS DE MALPRACTICA.

NO CALIDAD:



- **Ejemplos:**

- **Recepción**
- **Proceso correcto identificación.**
- **Proceso de registro de la necesidad creada (estudio solicitado).**
- **Costeo y pago o en su caso validación de derechos.**

- **Mala atención en la recepción.**
- **Mal identificado el paciente.**
- **Mal identificado el estudio.**
- **Mal hecho el cobro .**

COSTO POR CANCELACIÓN DE FACTURAS Y REFACTURACIÓN.

COSTO POR PERSONAL QUE HACE LAS CORRECCIONES.

COSTO POR TIEMPO PROLONGADO CON EL CLIENTE.

COSTO POR CANCELACIONES.

NO CALIDAD:



- Análisis del motivo
- Análisis y justificación de la realización del tipo de acto médico
- Explicación y autorización.
- Registro documental del acto médico

• Ejemplos:

- Mala identificación del cliente
- Mala evaluación de la indicación
- Mala elección y ejecución
- Mal DIAGNÓSTICO
- Pérdida de la información

**COSTO POR PERSONAL QUE CORRIGE EL ERROR DE ID.
COSTO POR ESTUDIO RECHAZADO.
COSTO POR TIEMPO PROLONGADO CON EL CLIENTE.
COSTO POR DEMANDAS Y POR CORREGIR EL DAÑO.**

NO CALIDAD:



- **Ejemplos:**

- Análisis de resultados del acto médico.
- Elaboración de documento oficial.
- Archivo de documentos oficiales y de elementos de apoyo

- Mal análisis de los hallazgos
- Mal **DIAGNÓSTICO**
- Pérdida de la información

**COSTO POR ESTUDIO RECHAZADO.
COSTO POR TIEMPO PROLONGADO CON EL CLIENTE.
COSTO POR DEMANDAS Y POR CORREGIR EL DAÑO.**

COSTO DE LA NO CALIDAD



- **INSATISFACCIONES:**
 - RELACIONES PÚBLICAS
 - CAPITAL HUMANO
 - DEPARTAMENTO JURÍDICO
 - SEGUROS DE MALA PRÁCTICA.
 - PUBLICIDAD NEGATIVA
 - IMAGEN NEGATIVA

?????? %
DE LA
OPERACIÓN

El Enfoque de los Costos de la No Calidad.
Chauvet, Susana; Palacios, Adriana;
Guzman, Carola

COSTO DE LA NO CALIDAD

- **INDICADORES DEL FRACASO DE LA CALIDAD:**

- ROBUSTO CUERPO DE RELACIONES PÚBLICAS
- ALTO GASTO EN CAPACITACIÓN .
- GRAN ROTACIÓN DEL PERSONAL.
- ROBUSTO DEPARTAMENTO DE CORRECCIÓN DE FALLAS.
- ROBUSTO DEPARTAMENTO JURÍDICO.

?????? %
DE LA
OPERACIÓN

El Enfoque de los Costos de la No Calidad.
Chauvet, Susana; Palacios, Adriana;
Guzman, Carola

COSTO DE LA NO CALIDAD

- **ENFOQUE DESDE LA CALIDAD:**
- **ENFOQUE DESDE LA NO CALIDAD:**
 - **NO TIENE ESTRUCTURA DE CALIDAD.**
 - **SOLO ATIENDE LOS FOCOS DE NO CALIDAD**
 - **ESTABLECE LAS MEDIDAS NECESARIAS CORRECTIVAS Y SE DA EL SEGUIMIENTO.**
 - **CUESTA MENOS.**
 - **ÚTIL EN PROCESO REPETITIVOS.**

El Enfoque de los Costos de la No Calidad.
Chauvet, Susana; Palacios, Adriana;
Guzman, Carola

CONCLUSIÓN:



- LA NO CALIDAD SE MANIFIESTA EN NO HACER LAS COSAS BIEN.
- LA NO CALIDAD ES LA AUSENCIA DE LA HERRAMIENTA O EL NO ENTENDIMIENTO DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA EVITAR ERRORES Y POR LO TANTO INSATISFACCIONES.
- LA NO CALIDAD ES INMOVILIDAD Y ALTOS COSTOS DEL PRODUCTO O DEL SERVICIO.
- RIESGO DE QUIEBRA DE LA EMPRESA.

CONCLUSIÓN:



- **LA NO CALIDAD SE PUEDE MEDIR EN LOS COSTOS POR DESPERDICIO, REPETICIÓN DE PROCESOS, COSTO DEL PERSONAL QUE CORRIGE Y EN LO REBUSTO DE SUS SISTEMAS DE CONTROL Y DE RELACIONES PÚBLICAS.**
- **LA NO CALIDAD PUEDE SER GENERADA EN EL SERVICIO O SER HEREDADA DE NUESTROS PROVEEDORES (INTERNOS Y EXTERNOS)**

