

**Mesa de Calidad:**

# **La Inspección en la evaluación y control de la calidad de las prestaciones y servicios sanitarios**

**XIII Jornadas de la Asociación andaluza de Inspección de Servicios sanitarios**

**Málaga, 6 de noviembre de 2019**

# Participación de la ISS en la Evaluación de la Calidad de Centros y Servicios Sanitarios





*“Contribuir a transformar la atención a la salud mediante el impulso de la calidad”*



# Calidad

- Todo el mundo es partidario de ella.
- Todos creen que la entiende.
- (Aunque no querrían tener que explicarla).
- Se piensa que para gozar de ella basta con seguir las inclinaciones naturales (y ya nos iremos desarrollando).
- Sobre todo, los problemas siempre vienen por parte del otro. (...sólo si los demás pusiesen más interés...).
- El interés por la calidad es siempre proporcional a como disminuyen sus demás soluciones en cada momento.



«La Calidad No Cuesta (El arte de cerciorarse de la Calidad)» (1979)

PHILIP B. CROSBY ( 1926-2001)

# La rana hervida



- i. ¿Qué es la calidad?
- ii. ¿Para qué sirve la calidad?
- iii. ¿Qué es un **Sistema de Gestión de la Calidad**?
- iv. ¿Para qué sirve un Sistema de Gestión de la Calidad?

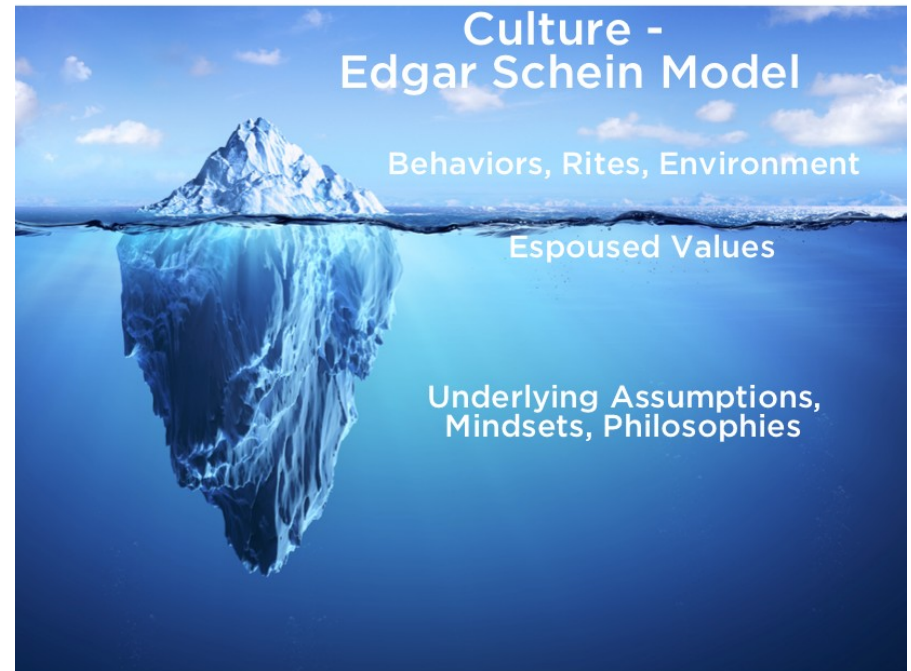




The only thing of real importance that leaders do is to create and manage culture. If you do not manage culture, it manages you, and you may not even be aware of the extent to which this is happening.

— Edgar Schein —

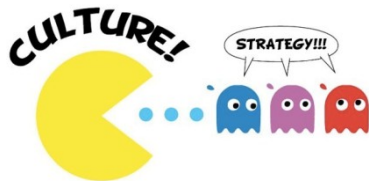
“Patrón de supuestos básicos que el grupo ha inventado, descubierto o desarrollado, aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa y de integración interna, mismos que han funcionado lo suficientemente bien para ser considerados válidos, y por consiguiente, son enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibirse, pensar y sentir en relación con sus problemas”.



CULTURE!







## HOW CULTURE REALLY WORKS

### WHAT WE THINK GETS THINGS DONE

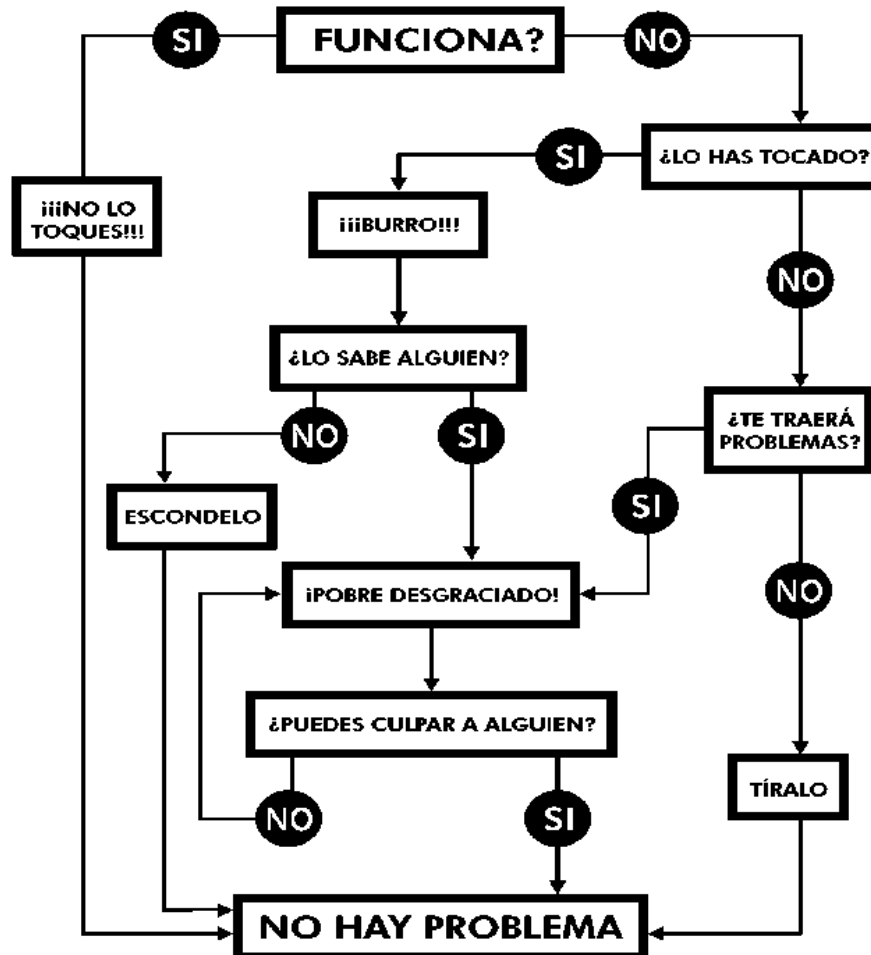
VISION      VALUES  
MISSION      GOALS  
STRATEGIES      OBJECTIVES

### WHAT REALLY GETS THINGS DONE

INTERNAL COMPETITION      CORPORATE POLITICS  
PERSONAL VALUES      UNWRITTEN RULES  
FOLKLORE      ATTITUDES  
ASSUMPTIONS      OLD HABITS  
PERCEPTIONS      TRADITIONS  
FEAR      BELIEFS

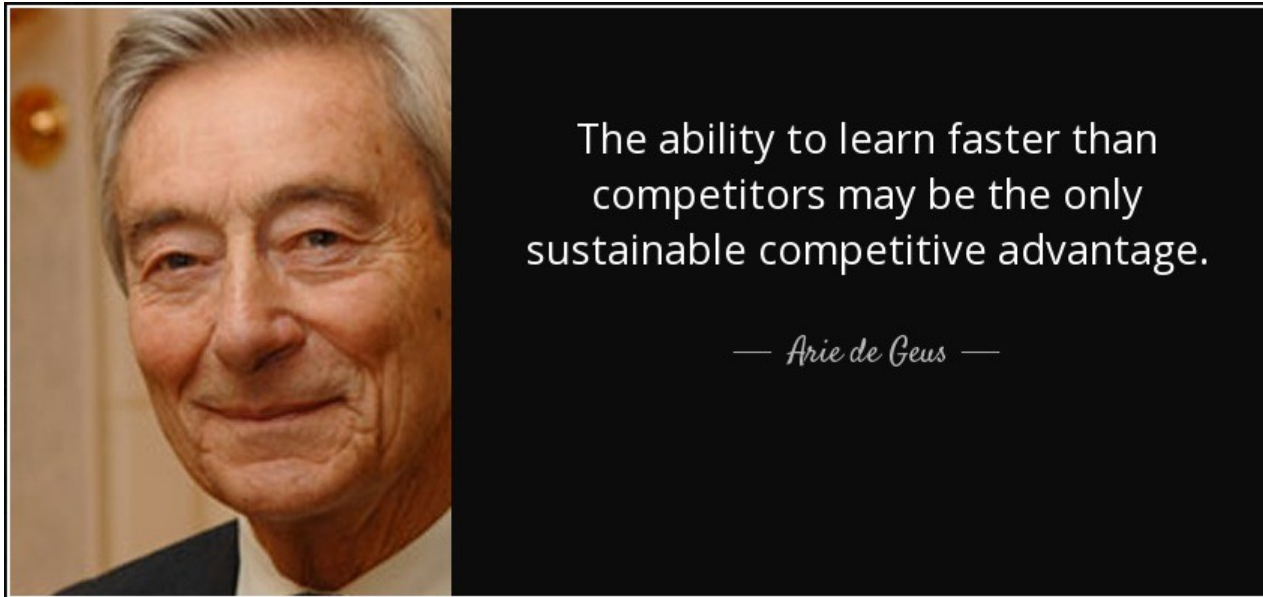


## DIAGRAMA DE FLUJO PARA SOLUCIONAR CASI TODOS LOS PROBLEMAS



Cultura Moderna = Estrategia Moderna = Gestión moderna = Calidad Moderna

## Aprendizaje Organizacional



Calidad Moderna = Cultura de Organización que aprende

# Cultura y Liderazgo



# Evolución de la Madurez del Sistema de Calidad del SSPA

Cultura de la mejora continua:

- Hitos periódicos de reflexión crítica (El proceso de Certificación).
- Sistema de referencias (Los manuales).

Fuente interna aprendizaje y conocimiento:

- De capacidad de diagnóstico.
- De BBPP.
- De metodologías de gestión.

Fuente de Cultura corporativa:

- Por la estandarización y homogenización que imponen los manuales.
- Por el buen prestigio y reconocimiento de la marca.



- Origen. Calidad Industrial
- Función. Confianza
- Evolución s. XXI
  - Salto a otros Sectores no industriales.
  - Problemas Culturales. Debilidad de los artefactos culturales.
  - Problemas estructuralistas. Dificultad en la evolución.



Para qué?



Legales



BB.PP

Normativos

Porqué?





*Gracias por su atención*