



FACULTAD

ODONTOLÓGICA

UNIVERSIDAD DE CHILE

5.2 Aplicar la evaluación en brechas y oportunidades de mejora

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

Diploma en Calidad en salud y Seguridad del Paciente Odontológico.

Mag. SP, Enfermera Katty Alfaro Silva

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

- Ciclo de evaluación-Fases
- Fase 1: Brainstorming - Técnica de grupo nominal – Método Delphi
- Fase 2: Criterios de Hanlon
- Fase 3: Análisis causal: Diagrama Ishikawa – Diagrama de Pareto – Diagrama de flujo
- Tarea

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

Fase 1 Detección de problemas

- Detección de posibilidades de mejora, mediante uso de fuentes y técnicas de información

Fase 2 Priorización de posibilidades de mejora

- Detección de posibilidades de mejora, mediante uso de fuentes y técnicas de información

Fase 3 Análisis Causal

- Se realizará sobre las posibilidades de mejora priorizadas. Con posibles causas que puedan influir

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

Fase 4

Diseños de estudios de evaluación

- Cuando en la fase 3 no permite averiguar las causas, procederemos a la definición de criterios de evaluación. (criterios=se utilizarán como variables)

Fase 5

Propuesta y análisis de acciones de mejora

- Analizar mediante criterios objetivos las diferentes acciones de mejora que se propongan

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

Fase 6
Implantación de
acciones de
mejora.
Estrategias de
cambio

- Cuáles son los trabajos de implementación para cada acciones de mejora y cuáles serían las resistencias para prevenir y tratar

Fase 7
Reevaluación

- Una vez se implantan las acciones de mejora, se reevalúa el tema para evaluar la efectividad de las decisiones

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

➤ FASE 1 Detección de posibilidades de mejora/problemas

- ✓ En esta primera fase del ciclo de evaluación y mejora de la calidad, se debe identificar y definir las posibles mejoras / problemas que nos interesen.
- ✓ Las posibilidades de mejora es en los problemas y en los puntos débiles (no se ha presentado problema, pero es posible que se presente).
- ✓ Por lo anterior, se enfoca en solución o prevención

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

Fuentes para detectar posibilidades de mejora / problemas

PROFESIONALES: (Expertos)

De grupo:

- Técnica de Brainstorming
- Técnica de grupo nominal
- Método Delphi
- Diagrama de flujo

Individuales:

- Estudios de opinión por encuestas o buzón de sugerencias
- Observación directa

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

➤ BRAINSTORMING

Es útil para:

- ✓ Detectar posibilidades de mejora
- ✓ Análisis causal (Diagrama de Ishikawa)
- ✓ Análisis de acciones de mejora (acciones-soluciones)

¿Cómo se realiza?

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

➤ TÉCNICA DE GRUPO NOMINAL

Es útil para:

- ✓ Detección de posibilidades de mejora
- ✓ Análisis causal
- ✓ Análisis de acciones de mejora

¿Cómo se realiza?

➤ MÉTODO DELPHI

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

➤ FASE 2 Detección de posibilidades de mejora/problemas

Lo que puede pasar en esta etapa, es que se tengan una lista de múltiples problemas u oportunidades de mejora.

Se deben priorizar y evaluar la importancia de cada uno.

Métodos de priorización:

- Criterios de Hanlon
- Criterios de Hanlon modificados: parrilla de priorización

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

Herramientas

Los criterios son:

- A. Magnitud: N° de pacientes /usuarios afectados
- B. Riesgo: cómo afecta el problema al cliente
- C. Efectividad: capacidad que tenemos de actuar y resolver el problema
- D. **Factibilidad: PERLA**
 - A. Pertinencia: Es pertinente, oportuno, conveniente actuar de inmediato?
 - B. Economía: Existen fondos
 - C. Recursos: Existen recursos humanos, materiales?
 - D. Legalidad: Es factible la intervención legalmente?
 - E. Aceptabilidad: la intervención es aceptable por la población y por otros agentes de la comunidad?

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

Herramientas

Puntuación en los criterios de Hanlon

FÓRMULA	(A+B) X C X D
a. Magnitud	Valoración del 0-10, siendo 0 poca magnitud y 10 mucha magnitud
b. Gravedad	Valoración del 0 a 10, siendo 0 poca gravedad y 10 mucha gravedad
c. Efectividad	Valoración del 0,5 al 1,5, siendo 0,5 muy difícil la actuación y 1,5 muy fácil la actuación
d. factibilidad	Incluye varias dimensiones a las que se reponse SI o NO. Si es un 1 y si se responde NO es 0 *quiere decir que si alguna dimensión es negativa, automáticamente (al multiplicar en la formula) el problema tiene prioridad cero.