



Asignatura: Garantía de la Calidad

"GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE BIOANÁLISIS"

Profa. Yacelli Bustamante



1.-Introducción al concepto de calidad

- Evolución histórica
- Definiciones.



DEFINA LA PALABRA

“CALIDAD”

Favor utilizar la primera hoja de su libreta para ello.



“Un café por favor”

“¿Cómo lo quiere?”



Negro

Marrón Claro

Marrón oscuro

Tetero

Guayoyo

Con leche Tibio

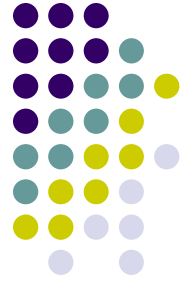
Con leche Caliente

Tinto



EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

Historia de los Conceptos de Calidad



En los **años 20**, la *Western Electric Company* crea un departamento de inspección independiente para respaldar a las compañías operativas de la *Bell Telephone*.

De este departamento nacen los pioneros del aseguramiento de la calidad: Walter Shewart, Harold Dodge, y George Edward.

Historia de los Conceptos de Calidad



Walter Shewart considerado el padre de los sistemas de Gestión de la Calidad actual.

En 1924 crea las Gráficas o fichas de Control, las cuales se hacen muy populares a mediados de la Segunda Guerra Mundial, con la creación y utilización de la producción en serie.



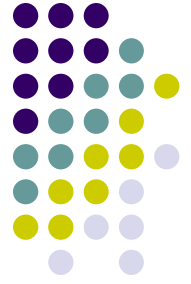
Historia de los Conceptos de Calidad



Durante la Segunda Guerra Mundial, los militares estadounidenses comienzan a utilizar procedimientos estadísticos de muestreo, y establecer requisitos o normas estrictas a sus proveedores. Se crean las tablas de muestreo "MIL-STD" (Military Standard, norma militar).

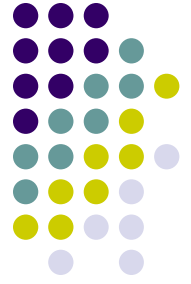


Historia de los Conceptos de Calidad



En 1944 se publica la primera revista sobre Control de Calidad, la *Industrial Quality Control* y en **1946** se funda en Estados Unidos, la *American Society for Quality Control*, la ASQC.

Historia de los Conceptos de Calidad



Década de los años cincuenta, los japoneses hacen suyo las ideas del Control de la Calidad para mejorar la tan golpeada economía nipona de postguerra.

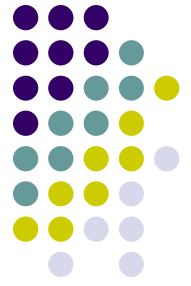
Nace el JUSE, Unión de científicos e Ingenieros japoneses (**1946**)

Historia de los Conceptos de Calidad



Invitan al Japón en 1950 al **Dr. Walter Shewart**, quien no se encontraba disponible, por lo que la invitación se hace extensiva al **Dr. W. Edward Deming, profesor de la Universidad de Columbia**, para que dictara una serie de seminarios y conferencias por espacio de 2 meses.

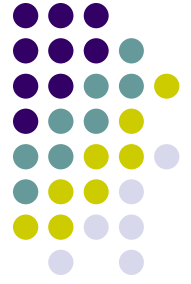
Historia de los Conceptos de Calidad



Deming introduce en el Japón mucho de los conceptos actuales del Control de Calidad moderno; el Control de Calidad Estadístico y el **PHVA de Shewart**.

En 1951, y como resultado de esta visita, los japoneses crean el *Premio Deming* de la calidad para motivar a las empresas al mejoramiento continuo).

Historia de los Conceptos de Calidad

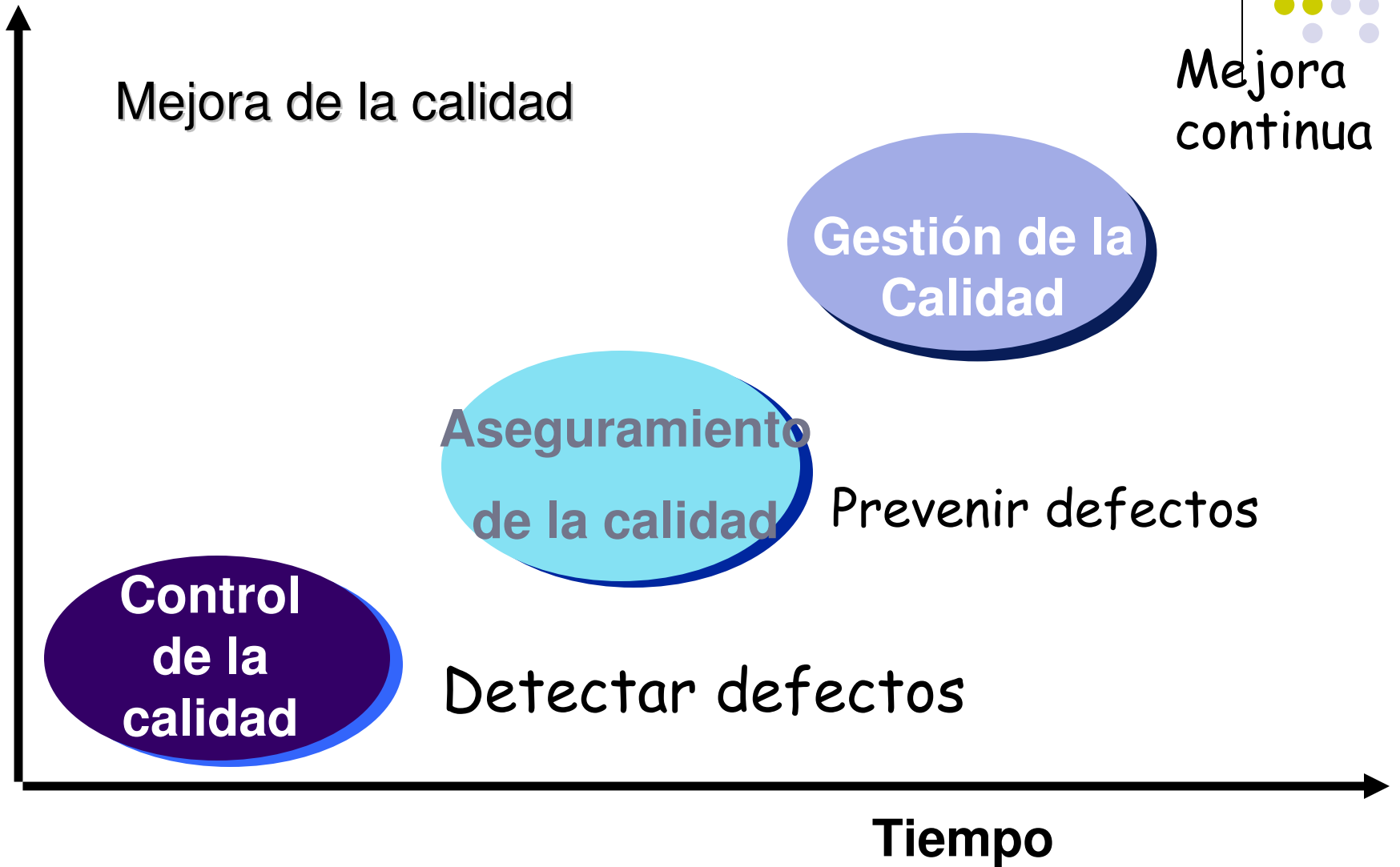


Mientras en occidente los niveles de calidad permanecieron estacionarios hasta los años 80, en el Japón la calidad se convirtió en un asunto de estado.

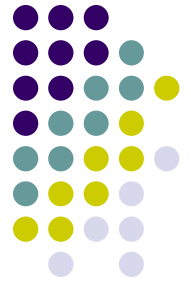
En 1970 Estados Unidos sufre la importación masiva de productos japoneses de mejor calidad y mucho más baratos.

En los 80 Japón se convierte en la primera potencia económica del planeta.

Evolución Histórica

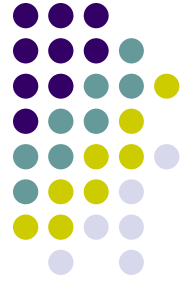


Padres de los Conceptos de la Calidad



Edward Deming 1900 – 1993.

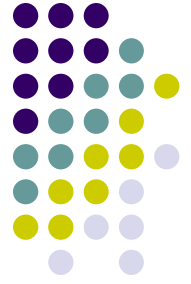
Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la II Guerra Mundial.



“Calidad no es materia ni espíritu, es una tercera entidad independiente de las otras dos... Aunque no puede definirse, usted sabe bien que es”.

Robert Pirsig.

CALIDAD



Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

"Inherente", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

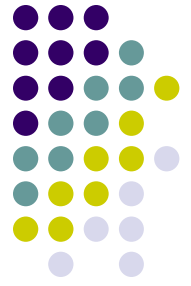
Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

"Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la **organización**.

Norma ISO 9000:2005

CALIDAD



“Conjunto de características, atributos y especificaciones que poseen los bienes o servicios y que permiten clasificarlos en diversas categorías relacionadas con la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes”

(Vértiz, J. 1995)



Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2002), establece:

Artículo N^o 1: (...) esta ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad que consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

(...) **Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones Técnicas y Ensayos”**



Organización Panamericana de la Salud (2005):

"Los sistemas de salud deben prestar atención apropiada, eficaz y eficiente, e incorporar los aspectos de seguridad del paciente y la satisfacción de los consumidores, lo cual abarca los procesos de mejoramiento continuo de la calidad y la garantía de la calidad de las intervenciones clínicas, preventivas y que fomenten la salud".

DIMENSION SUBJETIVA DE LA CALIDAD

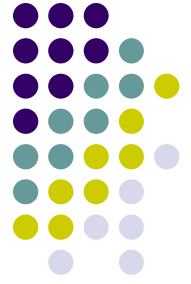


Es la percepción que tiene el usuario (paciente) del servicio que esta recibiendo, sensación que será afectada por múltiples factores del entorno: comentarios, comodidad, información, etc.





DIMENSION OBJETIVA DE LA CALIDAD



Tiene que ver con la calidad técnica del servicio prestado en el laboratorio clínico.

El resultado correcto, en el momento correcto, al paciente correcto.

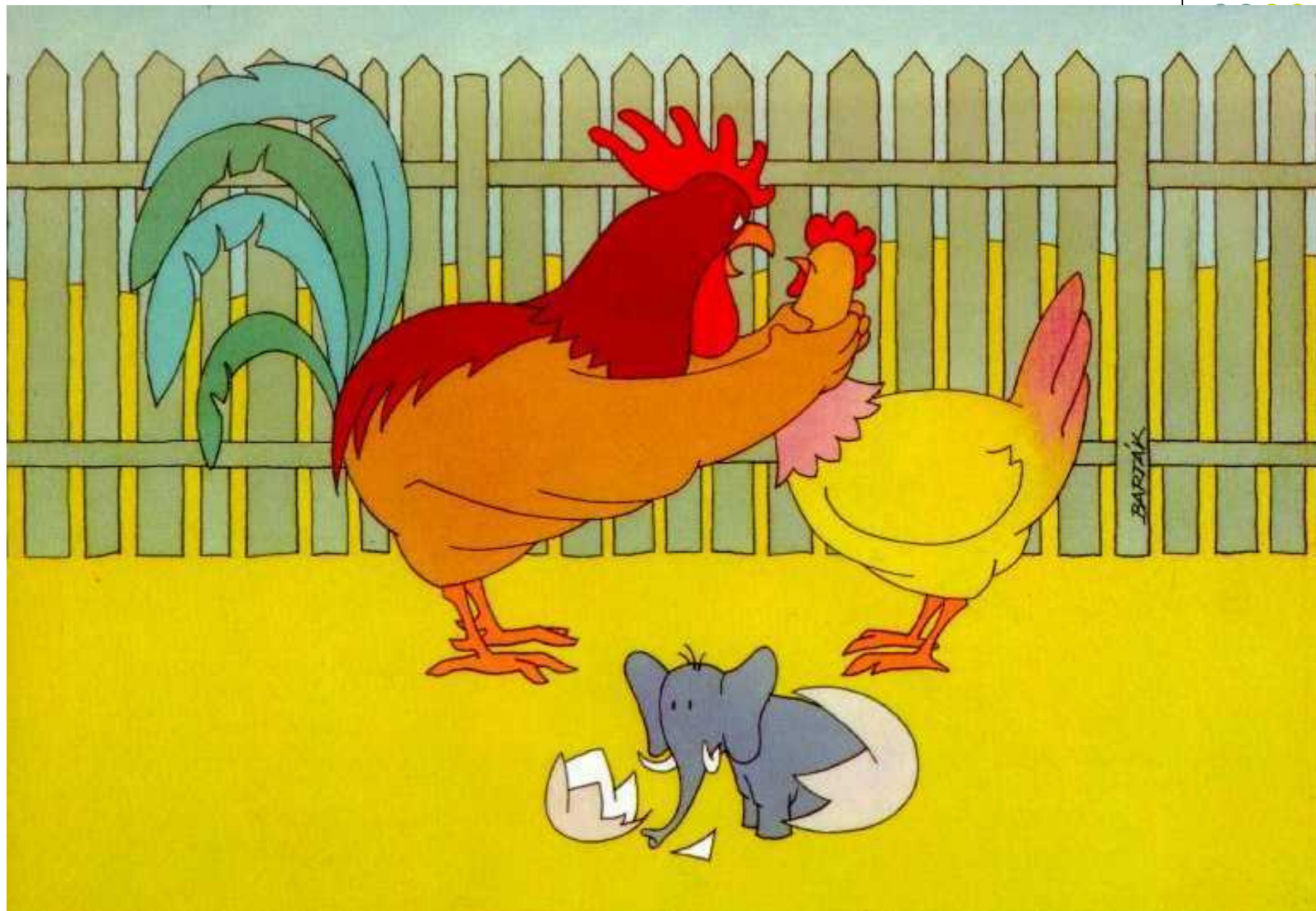


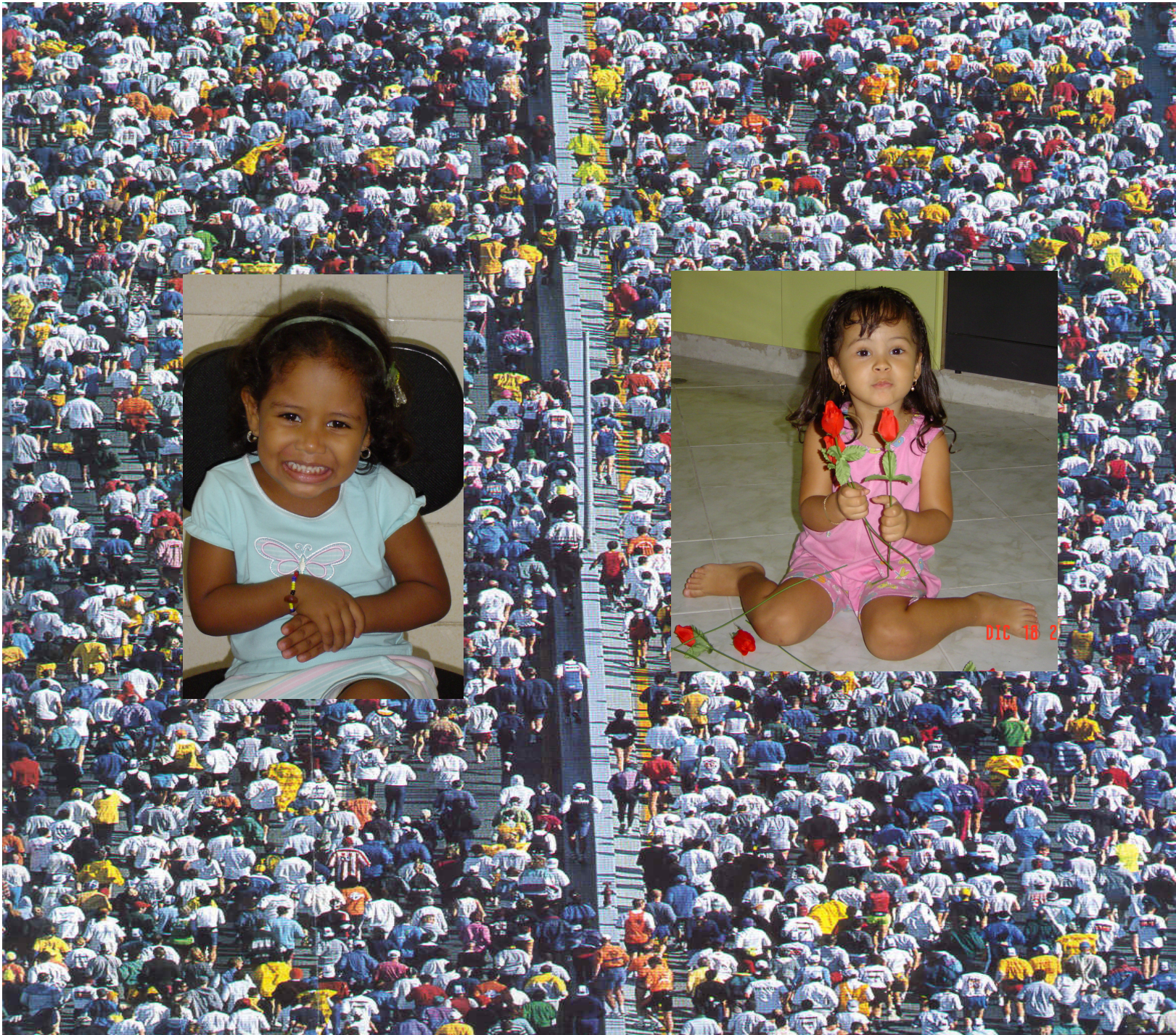
En definitiva, los usuarios de los laboratorios clínicos desean calidad adecuada a nivel de servicio y técnico.

En otras palabras, que no ocurran...



¡ERRORES!!!...



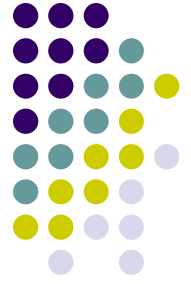




¿Para qué?



USUARIOS SATISFECHOS
Subjetiva y objetivamente!!!



- **MODELOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión

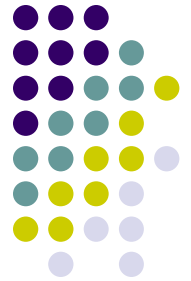


La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, propietaria del Modelo, lo desarrolla, actualiza y difunde **gratuitamente**.

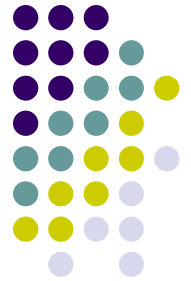
Modelo supranacional que trata de crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países iberoamericanos.

Su objetivo es la evaluación de la gestión de las organizaciones, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejoras que sirvan para establecer planes de progreso y también sirva como información para el desarrollo y la planificación estratégica.

MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN



MALCOLM BALDRIGE

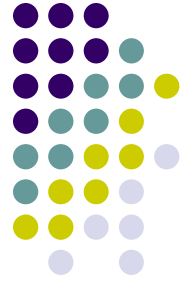


1980.- SECRETARIO DE
COMERCIO, GOBIERNO DE
RONALD REAGAN

Muere el 25 de julio de 1987

Tomó interés en la mejora de la calidad. En reconocimiento de sus contribuciones, el congreso nombró el premio en su honor.

PREMIO DE LA CALIDAD DE MALCOLM BALDRIGE



Premio otorgado por el presidente de los Estados Unidos a empresas de fabricación, servicio, pequeña empresa, educación, y cuidado médico

Para reconocer sus logros en calidad y funcionamiento y para levantar conocimiento sobre la importancia de la excelencia de la calidad y del funcionamiento como borde competitivo.

PREMIO DE LA CALIDAD DE MALCOLM BALDRIGE



Baldrige National Quality Program

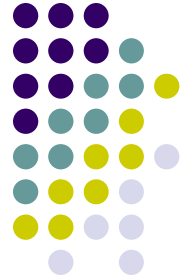
El premio MALCOLM BALDRIGE presenta una serie de Criterios y puntajes acordes al grado en que dichos criterios son cubiertos por las empresas evaluadas.

PREMIO DE LA CALIDAD DE MALCOLM BALDRIGE



- ESCALA: para ser considerados negocios de categoría mundial, las empresas deben alcanzar un puntaje entre 700 y 1000 puntos.
- Las propias empresas pueden autoevaluarse siguiendo las guías que el premio proporciona.

PREMIO DE LA CALIDAD DE MALCOLM BALDRIGE



Estimular las empresas estadounidenses a mejorar la calidad y la productividad por el orgullo del reconocimiento, y al mismo tiempo obtener una ventaja competitiva mediante mayores utilidades.

PREMIO DE LA CALIDAD DE MALCOLM BALDRIGE



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Liderazgo (110 pts)
- Planeamiento estratégico (80 pts)
- Enfoque de cliente y mercado (80 pts)
- Información y análisis (80 pts)
- Enfoque del recurso humano (100 pts)
- Gestión de procesos (100 pts)
- Resultados del negocio (450 pts)



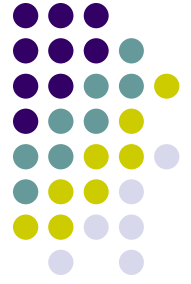


Premio Deming

En 1951, se implantó en Japón el premio nacional a la calidad, Premio Deming en honor a W. Edwards Deming.

El Premio parte de la base del control de los resultados: los buenos resultados se obtienen por la implementación eficaz de las actividades de control de la calidad en todas las funciones de la empresa.

Premio Deming



Los resultados los considera como fruto de los hechos realizados en el pasado y por tanto, con un control estricto del proceso y una actuación adecuada, se pueden modificar los resultados futuros.



Premio Deming

Criterios operativos:

Políticas de la Calidad y gestión de Calidad

Organización de la Calidad y su difusión.

Formación y difusión de las técnicas de control de Calidad.

Recogida, transmisión y utilización de la información de Calidad.

Análisis de la Calidad

Estandarización.

Control diario, control del proceso y mejora.

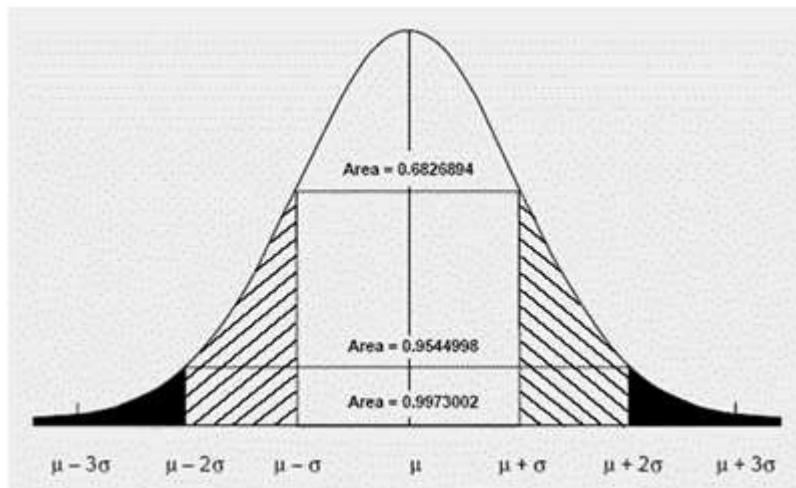
Aseguramiento de la Calidad.

Resultados de la implementación.



SEIS SIGMA

"Calidad seis sigma" es un programa de mejoramiento de la calidad con una meta de reducir el número de defectos a 3.4 partes por millón.



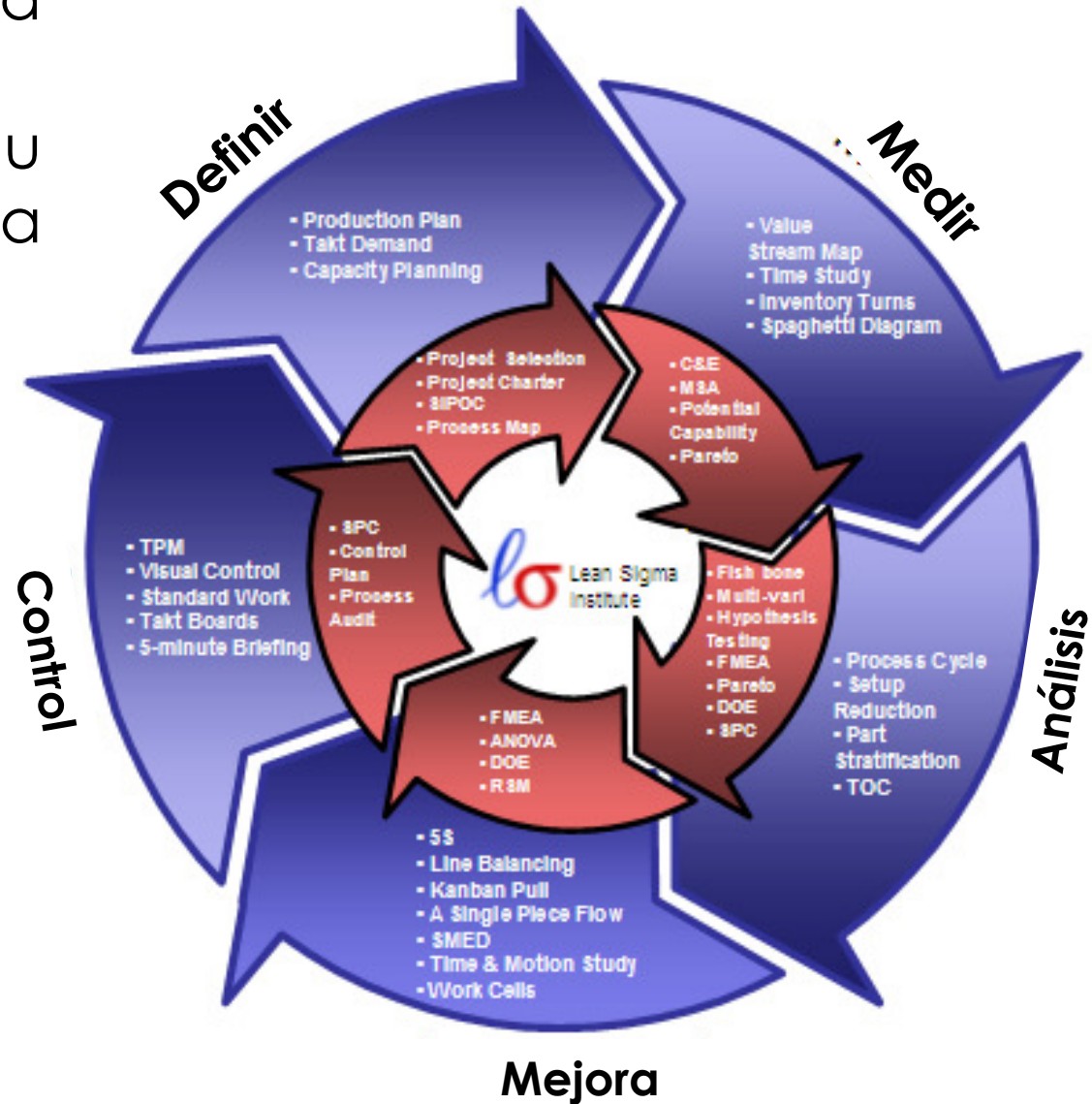
2700 defectos por millón en el nivel de 3 sigma, y solamente 63

defectos por millón en el nivel de 4 sigma. Más importante aún, en el nivel de 6 sigma hay solamente dos defectos por billón.



SEIS SIGMA

Se busca establecer la fuente u origen de la variación





CONCLUSIONES