

Sistema de Gestión de la Calidad en la Asociación Colombiana de Psiquiatría (ACP)

La revisión de la literatura sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) remite a los trabajos pioneros de Shewhart, Crosby, Juran e Ishikawa, entre otros autores que sentaron las bases de lo que se ha constituido en una herramienta valiosa para las organizaciones. Un nombre presente siempre durante el proceso de implementación del SGC es el de W. Edwards Deming, matemático estadounidense, defensor del uso de la estadística en la gestión de la calidad, quien contribuyó de forma muy importante a la recuperación económica de la industria en el Japón de la Posguerra, con sus aportes sobre el control de la calidad. Mientras en el resto del mundo el interés se centraba en producir más para satisfacer la demanda masiva de bienes, allí empezaron a aplicarse conceptos como hacer las cosas bien desde la primera vez, minimizar costos, satisfacer al cliente y ser competitivos. Así se hizo evidente la necesidad de inspeccionar todo el proceso de producción para cumplir los requerimientos técnicos del producto; los sistemas y procedimientos se pusieron al servicio de la calidad.

Para Deming, el 80% de los problemas de calidad de las empresas tienen su origen en el sistema establecido; la solución corresponde, entonces, en un 80% a la dirección y a los mandos medios. Este autor considera fundamentales la orientación al cliente y la mejora continua, y plantea que el sistema determina la calidad y que los resultados se determinan a largo plazo. Estos conceptos han ido evolucionado para configurar lo que ahora se denomina “calidad total”, teoría de la administración centrada en la satisfacción del cliente interno y externo, la mejora continua y la competitividad. Por otro lado, la gestión de la calidad es, a su vez, una estrategia organizativa y un método de gestión que exige la participación de todos los involucrados, para cumplir sus propósitos.

Principios de la gestión de la calidad

1. *Enfoque en el cliente:* entender y responder a las necesidades actuales y futuras de los clientes y superar sus expectativas.
2. *Liderazgo:* favorecer el compromiso de todas las personas, asegurar que los objetivos y metas se cumplan y vincular los objetivos con la dirección.

3. *Participación del personal*: facilitar que en todos los ámbitos las habilidades de las personas beneficien al sistema.
4. *Enfoque basado en procesos*: alcanzar resultados de una manera más eficiente y efectiva cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.
5. *Enfoque de sistema para la gestión*: mejorar la efectividad y eficiencia mediante la identificación, comprensión y administración de un sistema de los procesos.
6. *Mejora continua*: objetivo permanente de la gestión.
7. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*: decidir basándose en el análisis de datos y de la información.
8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor*: una relación benéfica y equilibrada mejora la capacidad de la organización y sus proveedores.

Un SGC tiene como objetivos prevenir riesgos, detectar desviaciones, corregir fallas, mejorar la eficiencia y la eficacia y obtener reconocimiento nacional o internacional. Esto requiere unificar las normas.

Para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios y estimular la cooperación en los campos intelectual, científico, tecnológico y económico, en 1947 se fundó en Ginebra, Suiza, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus iniciales en inglés), con la misión de promover el desarrollo de las actividades relacionadas con la normalización. La ISO establece un puente entre los sectores público y privado y sus normas permiten un consenso sobre soluciones que pretenden satisfacer los requisitos de las empresas y las necesidades más amplias de la sociedad.

¿Qué significa ISO 9001?

La familia ISO 9000 reúne normas de gestión de la calidad y gestión de mejora continua, establecidas por la ISO y aplicables en cualquier tipo de empresa o actividad sistemática que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría, el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar. Su implementación supone un gran esfuerzo pero ofrece grandes ventajas.

Adoptar normas internacionales equivale a desarrollar y ofrecer productos y servicios que cumplen las especificaciones que se aceptan

internacionalmente en cada sector, lo cual permite competir en mercados de todo el mundo. Para los gobiernos, esto proporciona las bases tecnológicas y científicas que sustentan la salud, la seguridad y la legislación medioambiental, y para los países en desarrollo representan un consenso internacional sobre el estado de la técnica y son una fuente importante de conocimientos tecnológicos.

Beneficios del sistema de gestión de calidad para la ACP

- Cumplimiento de los objetivos.
- Satisfacción de los miembros.
- Aumento en el grado de satisfacción de las partes interesadas, con los servicios prestados.
- Formalización, optimización y medición de los procesos de prestación de los servicios.
- Mejoramiento continuo de los procesos.

Impactos esperados

- Personal capacitado y comprometido con los aspectos de gestión de la calidad.
- Cambio del enfoque de la gestión de la ACP.
- Presteza en la reacción ante las eventualidades.
- Control de los procesos para lograr su efectividad.

Misión

Contribuir al desarrollo de la psiquiatría estimulando su estudio, enseñanza, difusión e investigación para favorecer el ejercicio competente de los profesionales de la especialidad.

Atender las necesidades de representación de los psiquiatras del país.

Fomentar el diseño de políticas, planes, programas y proyectos en temas relacionados con la salud mental, su atención y cuidado.

Visión

Mantener el reconocimiento nacional y alcanzar el internacional en el 2018, gracias a los aportes científicos, sociales y gremiales y las contribuciones a la salud mental del país.

Política de calidad de la ACP

La ACP está comprometida en el mejoramiento continuo de su gestión con el estudio, enseñanza, difusión e investigación en psiquiatría, para contribuir al desarrollo profesional, académico y gremial de sus miembros, fomentar su responsabilidad social y contribuir a la salud mental del país.

Objetivos de calidad

- Contribuir al desarrollo profesional de sus miembros.
- Consolidar la representatividad gremial.
- Aumentar la participación de los miembros de la ACP en los comités y sus actividades.
- Mejorar continuamente la gestión de la ACP.

La implementación y el mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad es una decisión que de forma creciente viene adoptándose en el país, en diversos sectores de la producción, de los servicios y del Estado mismo. De hecho, para la contratación con entidades oficiales ya se está preguntando por la certificación de calidad de los proponentes. Varias asociaciones médicas están adelantando este proceso; algunas tienen ya una experiencia importante en el área y han alcanzado reconocidos logros gracias a ello. Mediante el sistema de gestión de la calidad esperamos contribuir al fortalecimiento de la ACP; la participación y los aportes de los asociados son muy importantes.

Deyanira Ortiz Ramírez
Directora Administrativa
ACP
acp@psiquiatria.org.co

María del Pilar Delgado Fonnoll
Asesora de Calidad
ACP
mariadelpilar.delgado@gmail.com