

# Certificación de la calidad en la atención médica en la Clínica de Especialidades de la Mujer. *Implantación de un sistema de gestión de calidad*

Gral. Brig. M.C. Ángel Sergio Olivares-Morales,\* Cor. M.C. Manuel Quirarte-Medina,\*\*  
Tte. Cor. M.C. Eduardo S. Neri-Ruz,\*\*\* Tte. Cor. de Snd. Alejandro Flores-Torres\*\*\*\*

Clínica de Especialidades de la Mujer. Ciudad de México.

## RESUMEN

La Clínica de Especialidades de la Mujer obtuvo la certificación por el Consejo General de Salud en septiembre de 2002 y el premio de calidad INTRAGOB en marzo de este año de manos del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos Vicente Fox Quesada por la implantación del Modelo de Calidad INTRAGOB.

La calidad deja de ser sólo un concepto administrativo, cuando se le dan ciertas características o condiciones que, a manera de estándares, se deben cumplir y mantener, necesarios también para poder demostrar que una institución es competitiva en cuanto a los servicios que ésta provee. En la actualidad, con la participación de todos los miembros de la organización, se logra elevar integralmente la calidad de los procesos y servicios, lo que previene el error y hace un hábito la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente alcanzando así el reconocimiento de autoridades que avalan el trabajo realizado por la organización.

**Palabras clave:** certificación, atención médica, calidad, acreditación

## Introducción

El Ejecutivo Federal, sensible a las demandas de la sociedad, se ha comprometido a implantar, desarrollar, mantener y mejorar en todas sus dependencias y entidades un Modelo de Calidad Total que le permita transformar la administración pública para proyectar un Gobierno de Clase Mundial, con una imagen confiable, innovadora y con una sólida Cultura de Calidad. Además de reemplazar los esquemas tradicionales de la Gestión Pública,

## *Quality certification on Medical care at the Clinic of the Woman specialties. Instauration of a quality arrangement system*

## SUMMARY

The Clinical of Woman Medical Specialties got the Healthcare General Counsel certification in September 2002, and INTRAGOB quality prize in March of this year by the hands of the President of the Mexican Republic, Vicente Fox Quesada, due to implantation of INTRAGOB Quality Model.

Quality is not only an administrative concept when acquire certain characteristics or conditions, that by a point of view of standards its must be fulfilled and maintained. These aspects are also necessary in order to demonstrate that an institution is competitive about the services which is granting. Up-today with the participation of the whole organization's members, the quality of the processes and services can increase integrally, preventing errors and having the habit concerning to continuous improvement with the main purpose of satisfy the client's necessity and expectative, to achieve by this way the authorities recognition who guarantee the work done by the organization.

**Key words:** Certification, medical care, quality.

aplicando los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos, evaluando su gestión con estándares de excelencia, promoviendo la dignificación y eficacia de la función pública y rediseñar sus procesos y servicios con un enfoque central del quehacer gubernamental para dar cumplimiento a las expectativas y necesidades de los ciudadanos y a la sociedad.

Asimismo, en el área de desarrollo social y humano, el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006<sup>1</sup> prevé la implementación de sistemas de calidad para la atención médica que permitan

\* Director de la Clínica de Especialidades de la Mujer (CEM), México, D.F. \*\* Subdirector de la C.E.M. \*\*\* Jefe del Departamento de Ginecología de la C.E.M. \*\*\*\* Ayudante General de la C.E.M.

## Correspondencia:

Gral. Brig. M.C. Ángel Sergio Olivares Morales

Esquina General Juan Cabral. Av. de Industria Militar S/N, Lomas de Sotelo D.F. C.P. 11640.

elevar los niveles de salud y garantizar la disponibilidad de servicios, con calidad y trato digno. El Programa Nacional de Salud<sup>2</sup> en su **Estrategia 4**, menciona desplegar una cruzada por la calidad de los servicios de salud, promover la **Certificación** de los profesionales y establecimientos de atención médica, y establecer, a través del Consejo de Salubridad General, la Comisión para la Certificación de Instituciones de Salud.

Para la Clínica de Especialidades de la Mujer (CEM) promover, elevar y recuperar la salud en ginecología, obstetricia y neonatología, mediante atención médica oportuna, eficiente y cálida a militares y derechohabientes del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos, como parte de su seguridad social, contribuye de esta manera al aumento de la esperanza y calidad de vida en esta población; contar con personal, instalaciones y sistemas de trabajo que satisfagan los requisitos de la Normatividad Oficial Mexicana, además de un sistema de gestión de calidad que dé satisfacción a las necesidades y expectativas de salud a las mujeres militares y derechohabientes del personal del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos y que sirva de modelo para otras instituciones. Por otro lado, permite la incorporación de una *cultura de calidad* en actividades estratégicas y operativas para mejorar la satisfacción del paciente, mediante la planeación, gestión y mejora de los procesos, la capacitación y desarrollo del capital intelectual y el aprovechamiento de la información y la tecnología.

### La certificación

Es un proceso que actualmente se considera indispensable para el inicio y mantenimiento de una institución que ofrece servicios de atención hospitalaria, quirúrgica y de rehabilitación, el que se cumpla lo dispuesto en la legislación mexicana en materia de salud, que aplica para la obtención de licencias, avisos de funcionamiento y requisitos de estructura o equipamiento, que son obligatorios para los hospitales.

El 22 de noviembre de 2001, el C. General Secretario de la Defensa Nacional tuvo a bien disponer que la Dirección General de Sanidad presentara un programa de trabajo para que en forma gradual la totalidad de las instalaciones médicas de la SEDENA<sup>3</sup> funcionen dentro de los estándares de los sistemas de gestión de calidad, así como su certificación por la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica del Consejo de Salubridad General.

Por tal motivo, la CEM, en febrero de 2002, recibió la visita del personal de evaluadores del Consejo General de Salud (como parte de la prueba piloto), con el propósito de realizar una evaluación de la **Estructura Organizacional** y así medir el grado de implantación de los **Procesos** establecidos y conocer los **Resultados** obtenidos.

### Criterios de procesos y resultados

#### Contempla, entre otras, las siguientes actividades:

1. Funciones de atención al paciente: Relación médico paciente, evaluación de atención del paciente, expediente clínico, etc.

2. Funciones de apoyo a la atención: Gerencia enfocada en calidad, personal médico y paramédico, manejo de residuos hospitalarios, seguridad hospitalaria.
3. Proceso para medición y obtención de indicadores de resultado: Sistemas de información y estadística, certificados médicos, indicadores del último año.

La CEM fue una de las 20 instituciones de salud que participaron en la prueba piloto de dicho programa, obtuvo 83.5 puntos, lo que representó la calificación más alta obtenida en una institución de salud, logrando con esto la **Certificación** por parte de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica por un periodo de tres años (21 de septiembre de 2002 al 20 de septiembre de 2005).

### El Modelo de Calidad INTRAGOB

Ante la necesidad de dar cumplimiento a las disposiciones emanadas por la superioridad y además de poder desarrollar, mantener y mejorar nuestros procesos de atención médica, se recurrió a la implantación del Modelo de Calidad INTRAGOB en esta Clínica.

El objetivo principal de este modelo se basa en la satisfacción del paciente como eje rector de los esfuerzos de mejora continua, innovación y competitividad, teniendo como propósito el que los resultados obtenidos impacten directamente en la percepción de la Calidad del Servicio por parte de nuestros pacientes.

El proceso se inicia con un autodiagnóstico<sup>4</sup> para valorar nuestros sistemas y el nivel de madurez de éstos, de acuerdo con cada uno de los criterios establecidos en el Modelo INTRAGOB, según el siguiente esquema de la *figura 1*.

El Modelo de Calidad INTRAGOB está orientado a satisfacer plenamente las expectativas y necesidades de los **Ciudadanos** y clientes de los productos y/o servicios que proporcionan la Administración Pública Federal, la consolidación de una cultura de calidad, la mejora de la productividad y la competitividad, la innovación tecnológica, así como la actuación responsable del personal de todas nuestras instituciones ante la sociedad.

El propósito sustancial del Proceso de Calidad es la transformación radical de la Administración Pública para evidenciar en el Modelo de Calidad INTRAGOB un nivel de **Madurez** de 550 puntos que se refleje en la calidad de los procesos, bienes y/o servicios que se proporcionen y una dignificación de la imagen de los servidores públicos, así como de las dependencias y entidades evaluado desde el punto de vista de la ciudadanía, coadyuvante en el incremento de la productividad y la competitividad en las Dependencias y Entidades.

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en dicho Modelo, se organizó un Comité de Gestión de Calidad el cual está conformado por tres equipos con diferentes responsabilidades que permiten el óptimo funcionamiento del sistema INTRAGOB.

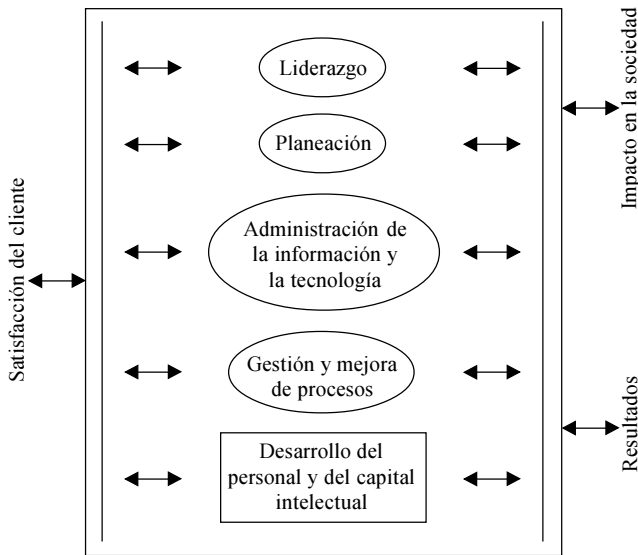


Figura 1.

1. El primer equipo lo conforma el **Comité Directivo**, quien se encarga de marcar las directivas y proporciona los recursos para inculcar la cultura de calidad.
2. El segundo equipo lo constituye la **Unidad de Calidad** que se encarga de hacer la planeación, integrar la documentación que afecta directamente la calidad, establecer mecanismos para mejorar y hacer crecer el sistema, recopilar y evaluar los resultados, hacer llegar nuevas propuestas al Comité Directivo, en espera de su aprobación y gestión de recursos para su aplicación.
3. El tercero, que es el **Comité Técnico de Calidad**, conformado por personal directamente involucrado en las diferentes tareas de la clínica y que afectan directamente la calidad, cuya responsabilidad es aplicar y evaluar los procesos clave, de apoyo y de gestión de recursos, detectar

desviaciones, proponer mejoras que requieran de la aplicación de más recursos, o corregir los procesos directamente cuando no requiere de aplicación de más recursos e informar a la unidad de calidad.

Aunque las actividades están limitadas, no exenta la responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes del Comité de Calidad de contribuir en todas sus actividades a las mejoras, su composición y funcionamiento se refleja en el esquema de la *figura 2*.

Los indicadores que se emplean para evaluar el índice de Satisfacción al Cliente, en las áreas de Hospitalización, Urgencias y Consulta Externa son:

1. Proceso de atención.
2. Relación Médico Paciente.
3. Amabilidad.
4. Información.
5. Proceso de trámite.
6. Oportunidad .
7. Confort.

El resultado de la evaluación de la satisfacción de los pacientes en el 2002 fue de 90% en promedio, teniendo como meta establecida para el año 2003, en el índice de satisfacción al paciente, alcanzar 92%.

Así mismo, se cuenta con un procedimiento que permite la comparación de la clínica con instituciones líderes mediante la planeación del análisis comparativo, donde se establecen los mecanismos que servirán de base para la obtención de la información, posteriormente, se lleva a cabo la ejecución donde se establecen los lineamientos para llevar a cabo las acciones tendientes a la obtención de la información y los pasos a seguir durante la visita a las instituciones. Por último se realiza el procesamiento de datos comparativos donde se transforma la información obtenida en información con valor estadístico, lo que permite efec-

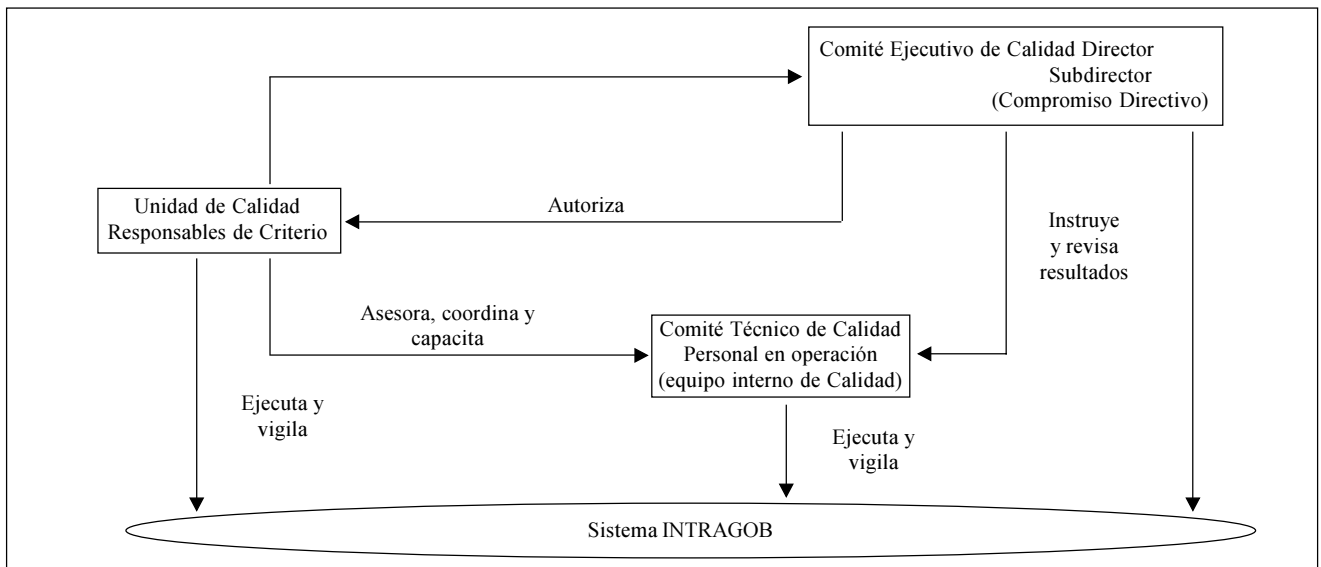


Figura 2. Comité de Gestión de Calidad de la C.E.M.



CONSEJO  
DE  
SALUBRIDAD GENERAL

Oficio No. 1095

México, D. F. 14 de octubre de 2002

**GRAL. DE BRIGADA M.C.  
JOSE RAYMUNDO MANZANO TROVAMALA FIGUEROA**

Director de la Clínica de Especialidades de la Mujer de la  
Secretaría de la defensa Nacional.

México, D. F.  
Presente

La Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica con fundamento en el Acuerdo por el que se establecen las bases para el desarrollo del Programa Nacional para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2002, con base al resultado de la evaluación, ha dictaminado como acreditada la **Clínica de Especialidades de la Mujer de la Secretaría de la Defensa Nacional**, por lo que el Consejo de Salubridad General extiende la:

## CERTIFICACIÓN

Del 21 de Septiembre de 2002 al 20 de septiembre de 2005.

ATENTAMENTE.

**DRA. MERCEDES JUAN**  
Secretaria del Consejo y  
Presidenta de la Comisión

HOMERO 213 PISO 14, COL. CHAPULTEPEC MORALES, DELEG. MIGUEL HIDALGO, C.P. 11570

tuar las comparaciones, este proceso se apega al procedimiento de Planeación del Análisis Comparativo con Instituciones Líderes establecido en esta Clínica.

En marzo de 2002, se recibió la primera visita de los evaluadores de la Red de Calidad, a fin de validar el autodiagnóstico<sup>4</sup> realizado con base en los criterios del modelo de calidad INTRAGOB, obteniéndose como calificación del autodiagnóstico 420 puntos de 1,000 posibles. El Gobierno Federal tiene como meta, a finales de su administración es decir en 2006 alcanzar 550 puntos.

En enero de 2003, cuando se recibió la segunda visita de campo de los evaluadores de la Red de Calidad, quienes realizaron la revisión de la implantación y madurez de nuestros sistemas,<sup>5</sup> se obtuvo la cantidad de 502 puntos, recibiendo por esto una felicitación de parte de la Dirección del Premio INTRAGOB, la cual a la letra dice:

“Me permito dirigirles estas líneas para reiterarles nuestra más sincera felicitación por haber sido acreedores al Premio INTRAGOB 2002, máximo reconocimiento a la calidad en el Gobierno Federal, lo que refleja el empeño y dedicación de todo su equipo de trabajo, al haber desarrollado un sistema de calidad total digno de ser seleccionado dentro de las mejores prácticas del Gobierno Federal”.

En el día 3 de marzo del presente año, el C. Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Vicente Fox Quesada, hizo entrega del premio INTRAGOB 2002 a esta Clínica de Especialidades de la Mujer, por el compromiso y entrega a favor de una cultura de calidad total en la administración pública federal.





Todas las acciones de la clínica están encaminadas a satisfacer y superar las expectativas de los pacientes, proporcionar servicios con alta calidad y calidez que generen confianza e identifiquen la clínica como una organización de calidad. Para lograrlo se apoya en los sistemas de información, su infraestructura (instalaciones y tecnología), sus métodos y procedimientos enfocados a satisfacer las necesidades de los pacientes. Los resultados demuestran que la clínica tiene un alto nivel de calidad en los servicios que presta.

La C.E.M. impacta directamente en la atención de los militares, sus derechohabientes y en la sociedad mediante las estrategias establecidas encaminadas a dar cumplimiento al Programa de Operación y Desarrollo de la Secretaría de la Defensa Nacional y el Programa Nacional de Salud.

### Valor creado por la Cultura de Calidad

Los resultados presentados demuestran el avance generado por los ciclos de mejora establecidos que se apegan al procedimiento de mejora continua; y la aplicación de sus procesos sistemáticos arroja información significativa que permite evaluar el grado de crecimiento de la clínica de un periodo a otro, lo que refleja la confiabilidad del sistema.

Una vez adquirido el compromiso de implantación y puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad como el descrito, tenemos la responsabilidad de mantener los estándares marcados con una mínima variabilidad, y para alcanzarlo seguimos trabajando a fin de lograr un cambio de cultura, mejorar la calidad de vida, mantener la mejora continua y la madu-

rez de nuestros sistemas, y así poder competir en el corto plazo por el Premio Nacional de Calidad.

### Agradecimientos a:

Gral. de Brigada M.C. José R. Manzano Trovamala Figueroa, Cor. M.C. Víctor Cisneros Ortiz, Cor. M.C. Clementina Espíndola Zetina, Tte. Cor. M.C. Manuel Velasco Pasillas, Tte. Cor. M.C. Raúl Rodríguez Ballesteros, Tte. Cor. Enfra. Laura E. Correa Guerrero, Tte. Cor. Enfra. Guadalupe E. Gómez Alvarado, Mayor M.C. Santos R. Uscanga Sánchez, Mayor I.C. Claudio Luna Morales, Cap. 1/o. I.C.E. Isidro G. Arrieta Hernández, Cap. 2º Enfra. Diana Dúran Carrasco y a todo el personal de la Clínica de Especialidades de la Mujer que con su trabajo hizo posible la obtención de los reconocimientos descritos.

### Referencias

1. Presidencia de los Estados Unidos Mexicanos. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. Poder Ejecutivo Federal. México: 2001, p. 57.
2. Secretaría de Salud. Programa Nacional de Salud 2001-2006 (Acciones hoy, para el México del futuro). Primera Edición. México: 2001, p. 192.
3. Secretaría de la Defensa Nacional. Programa de Operación y Desarrollo de la Secretaría de la Defensa Nacional 2001-2006. México: 2001, p. 55.
4. Clínica de Especialidades de la Mujer. Diagnóstico Situacional. Dirección. México: abril 2002, p. 30.
5. Clínica de Especialidades de la Mujer. Informe de Avance del Sistema INTRAGOB. México: 2002, p. 89.