



COMITE ARGENTINO DE MANTENIMIENTO

14° CONGRESO DE MANTENIMIENTO HOSPITALARIO



INVERSION O COSTO



COMITE ARGENTINO DE MANTENIMIENTO

MESA REDONDA



CALIDAD - SUSTENTABILIDAD - COSTOS

TEMARIO

- COSTOS
- SUSTENTABILIDAD
- CALIDAD

COSTOS

- CONFUSION:

SALUD

PRODUCTO SANITARIO

SALUD

- OMS (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD)
 - SALUD COMO ESTADO DE BIENESTAR FÍSICO, PSÍQUICO Y SOCIAL
- OTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS
 - ALIMENTACION, VIVIENDA, TRABAJO, EDUCACION, OCIO

PRODUCTO SANITARIO

- PRODUCTO SANITARIO SON LAS ACTIVIDADES O PROCESOS QUE REALIZAN LOS PROFESIONALES O LAS INSTITUCIONES SANITARIAS
- EL PRODUCTO SANITARIO PODRA CONTRIBUIR A MEJORAR LA SALUD

LAS DIFERENTES EMPRESAS HOSPITALARIAS

- EMPRESA MÉDICA
- EMPRESA TÉCNICA
- EMPRESA HOTELERA
- EMPRESA EDUCATIVA

SUSTENTABILIDAD

- La sustentabilidad para una sociedad, significa la existencia de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas, que permitan su funcionamiento en forma armónica en el tiempo y en el espacio. En el tiempo, la armonía debe darse entre esta generación y las venideras; en el espacio, la armonía debe darse entre los diferentes sectores sociales, entre mujeres y hombres y entre la población con su ambiente.

SUSTENTABILIDAD

- USO RACIONAL DEL AGUA
- EFICIENCIA ENERGETICA
- UTILIZACION DE MATERIALES ADECUADOS
- REDUCCION Y RECICLADO DE RESIDUOS
- CONFORT AMBIENTAL / SALUDABLE

CONCEPTO DE CALIDAD

- CALIDAD ES EXCELENCIA
- CALIDAD ES VALOR
- CALIDAD ES CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES
- CALIDAD ES ALCANZAR O SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

CALIDAD

- CALIDAD TECNICA O INTRISENCA
 - RELACION DE AGENCIA

- CALIDAD PERCIBIDA
 - ACCESIBILIDAD
 - IMAGEN
 - COMUNICACION
 - TRATO

CONCEPTO DE CALIDAD EN SALUD

Organización Mundial de la Salud para la cual la calidad es la resultante de ejes concurrentes en un espacio y un tiempo determinado:

- Un alto nivel de excelencia profesional (competencia profesional)
- El uso eficiente de los recursos (eficiente)
- Un mínimo riesgo para el paciente (seguridad)
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente (aceptabilidad de la atención)
- Resultados finales de indicadores de Salud

PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

- ENFOQUE EN EL CLIENTE
- LIDERAZGO
- PARTICIPACION DEL PERSONAL
- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
- MEJORA CONTINUA
- ENFOQUE BASADO EN HECHOS (EVIDENCIA) PARA LA TOMA DE DECISIONES
- RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

GESTION ESTRATEGICA

- Proceso de reflexión, planificación y construcción de las principales líneas estratégicas
- Las tres tareas para la formulación de una estrategia:
 - Desarrollar una misión
 - Establecer objetivos
 - Formular una estrategia

DAR SATISFACCION CLIENTE EXTERNO – PACIENTE

- **CLIENTE VS PACIENTE**
- **CLIENTE ES EL CONSUMIDOR IMPLICADO EN LA PRODUCCION DEL SERVICIO, ES UN ELEMENTO PRIMORDIAL. SU PRESENCIA ES IMPRESCINDIBLE, EL SERVICIO SIN EL NO EXISTE**
- **PACIENTES TIPO ESPECIALES DE CLIENTES**

DAR SATISFACCION CLIENTE INTERNO - EQUIPO DE SALUD

- **COMPROMISO**
- **CULTURA ORGANIZACIONAL**
- **LIDERAZGO**

TEORIA DE LA MOTIVACION DE MASLOW

- NECESIDADES FISILOGIAS
- NECESIDADES DE SEGURIDAD
- NECESIDADES SOCIALES
- NECESIDADES DE ESTIMA
- NECESIDAES DE REALIZACION

CONCEPTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

- La cultura procede de dos tipos de fuentes: una , predominante, es el **entorno** general donde actúa la empresa; y la otra se refiere a los **valores, normas y creencias conscientes** que proceden del interior de una empresa, lo que es su filosofía.

CONCEPTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

- Consiste en el Contexto social que **influye** en la forma como la gente se comporta y se relaciona. Es la "personalidad" de la organización, un conjunto de **conductas, creencias, suposiciones y comportamientos** aprendidos y adquiridos a través del tiempo, que comparte un grupo de personas, y las transmiten sistemáticamente y de igual manera a todos los miembros de la organización

ACCIONES

- DEFINIENDO UNA POLÍTICA DE CALIDAD PARA LA INSTITUCIÓN (TOMA DE CONCIENCIA)
- ESTABLECIENDO OBJETIVOS
- DESARROLLANDO PLANES PARA IMPLEMENTAR ESTAS POLÍTICAS Y ALCANZAR ESTOS OBJETIVOS
- REALIZANDO LOS AJUSTES EN LA ORGANIZACIÓN
- SELECCIONANDO, FORMANDO Y MOTIVANDO AL PERSONAL
- CONTROLANDO EL DESARROLLO DEL PROGRAMA
- INSTITUCIONALIZANDO EL PROCESO

ACCIONES

- MEJORA CONTINUA
- COSTOS DE LA NO CALIDAD

■ NO ES POSIBLE IR MÁS RÁPIDO QUE UN PASO A LA VEZ



COMITE ARGENTINO DE MANTENIMIENTO

MUCHAS GRACIAS !!!



Rita Comando
rita_comando@ciudad.com.ar