

PRESENTACIÓN DE UNA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA CONOCER LOS  
INSUMOS DE LOS ASPECTOS FILOSÓFICOS DE CALIDAD, EN EL COC SEDE  
CENTRO, DE ACUERDO CON LE DECRETO 2174 DE 1996

Basto, Edgar I., Cuesta, John A.  
Rico, José A. y Rubio Lina M.\*  
Guerrero, M. L. J.\*\*  
González B, M.A.\*\*\*

*La salud es un servicio esencial y público que debe prestarse con calidad, el cual es plasmado en el decreto 2174 de 1996 de Minsalud, que reglamenta la garantía de la calidad en las instituciones de salud. A nivel organizacional en salud, se ha venido desarrollando el modelo de planeación estratégica paralelo al sistema de garantía de calidad, lo cual conlleva al ejercicio de un despliegue, que involucra no solo identificar aspectos internos de la organización como el clima y la cultura organizacional, sino el posicionamiento de la institución en el mercado con miras al desarrollo de ventajas competitivas, las cuales deben surgir del cumplimiento de la misión concertada y una visión empresarial compartida, es decir que los aspectos filosóficos de la calidad, son los que hacen, de una IPS o EPS diferente a las demás a pesar de que el producto ofrecido sea el mismo en todas, mas no así, las características en la prestación del servicio, de acuerdo con las expectativas, necesidades y solución de problemas (demanda) frente a la comunidad. Por ello se planteó la necesidad de realizar este trabajo en la clínica odontológica sede centro del COC.*

## INTRODUCCIÓN

En los aspectos de la filosofía empresarial, se denota la importancia de contar con unos valores, principios corporativos, una misión, una visión y unas políticas para enmarcar los objetivos y metas, indicadores y estándares de una organización. Por lo anterior, se plantea la siguiente pregunta. ¿Cómo presentar una propuesta metodológica para conocer los insumos de los aspectos filosóficos de la calidad en el COC, de acuerdo con el decreto 2174 de 1996?. La Consti-

tución Política Nacional de 1991, la Ley 100 de 1993, y el decreto 2174 de 1996, define que: El Ministerio de Salud tiene por función, organizar el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, para reglamentar aspectos como: el campo de aplicación, características de calidad en la atención de salud, organización, objetivos del sistema, responsabilidades de las IPS, EPS, y/o cualquier entidad prestadora de servicios de salud.

Con base en lo anterior, el COC centro docente asistencial, se requiere trabajar sobre esta propuesta metodológica, para desarrollar una planeación estratégica que estructure la fundamentación filosófica del Sistema de Garantía de Calidad.

Al adoptar el COC, el concepto de calidad en salud para la facultad de odontología, requiere de una transformación integral y profunda, a fin de obtener sentido donde todos establezcan un código común, que a largo plazo implica entender los valores, la cultura organizacional, el pensamiento sobre el hombre y el trabajo, a fin de ser proyectados, en el logro de las metas de la alta gerencia y de la gerencia del día a día.

La calidad integra todos los aspectos organizacionales y requiere de un compromiso conciente, donde se desarrolle la creatividad, teniendo como base que cada resultado es a su vez el comienzo de una nueva meta, y por ello se plantea la necesidad de socializar el concepto de calidad

La percepción de la calidad a lo largo del tiempo, a pasado por diversas fases de acuerdo con el desarrollo cultural de la sociedad, en el transcurso de la historia el hombre a buscado mejorar sus productos, empleando métodos de control desde al cultura egipcia y fenicia.

El primer documento encontrado sobre la calidad es el código de Hamurabi, en el año 2150 A.C, en el se registra la reglamentación sobre la práctica de curar, la tarifas y la responsabilidad médica.

Durante la segunda guerra mundial, en EE.UU. era un secreto de estado el concepto y las normas sobre como producir armamentos a bajo costo y alta calidad.

En 1947, se dicta el código de Nuremberg, como un medio para vigilar y respetar los derechos, necesidades y deseos de los pacientes. El ISS en Colombia, en 1985, desarrolla un sistema de garantía en calidad. La Comisión Técnica Permanente de Salud de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), en 1995 planteo la importancia de adoptar un programa de mejoramiento continuo de la calidad, en los servicios de salud.

Ahora bien, paralelo a lo anterior en Colombia se venia gestando un cambio de la carta magna, donde el énfasis se hace en el respeto a la dignidad humana, a la pluralización de costumbres, creencias y estilos de vida, promoviendo los espacios de participación activa, de las comunidades en aquellos hechos, que los aquejan y afectan, por lo tanto en el sector salud, este principio constitucional tiene un asidero en el sistema de garantía de la calidad.

Igualmente en la Constitución Política de 1991 y la ley 100 de 1993 definen la salud como un derecho fundamental y un servicio público y su vigilancia esta cargo del estado. El decreto 2174 de 1996 desarrolla el articulo 78 de la C.P, organiza el sistema de garantía de calidad y obliga su implantación en todo el país.

De acuerdo con Avedis Donabedia, dicho concepto comprende dos variables para analizar: el técnico científico y la percepción de los usuarios frente al servicio recibido y que a su vez dan la característica de integralidad y de visión holística, del sistema de garantía de calidad.



Desde los años 90 tanto los conceptos de calidad y planeación estratégica se han venido dando en la administración de las organizaciones, de manera yuxtapuesta.

Con ello se busca rescatar la importancia de definir la demandad frente a la oferta de servicios, teniendo como base el concepto de calidad, ya no solo en el producto final, sino en todos los procesos a fin de controlar y disminuir los costos de inversión.

Por ello la gestión debe ser desarrollada a través de un proceso planificador, participativo donde los actores involucrados en los diferentes escenarios generen sus propias estrategias, en el ajuste del día a día, para el cumplimiento de los objetivos corporativos.

De ahí que el objetivo general de este trabajo es "Presentar una propuesta metodológica para obtener los insumos de los aspectos filosóficos de calidad, en el COC, sede centro, de acuerdo con le decreto 2174 de 1996

De lo anterior se derivan los objetivos específicos los cuales son:

Presentar un modelo de referencia que permita construir la estructura general de los aspectos filosóficos de calidad.

Presentar una encuesta para identificar la demanda del usuario.

Presentar una propuesta para que se construya el diagnóstico DOFA de la entidad.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El tipo de estudio que se siguió es descriptivo. Las unidades temáticas fueron modelo referencial el marco de la Ley.

La estrategia de socialización propuesta que adoptará el método de Investigación-Acción-participación de Orlando Fals Borda, a fin de generar los espacios de concertación entre los actores involucrados en los diferentes escenarios para obtener un diagnóstico institucional que permitiera, identificar la demanda del servicio y generar estrategias en las cuales estuviera involucrada la alta gerencia o estratégica, la gerencia táctica y la operativa.

## **RESULTADOS**

Los propósitos se componen de los siguientes instrumentos:

Anexo 1: Matriz DOFA

Anexo 2: Matriz (Entradas y salidas, gráfica, asignación, prioridades, gráfica de causa y efectos).

Anexo 3: Encuesta sugerencias de los clientes.

Que consta de las siguientes etapas:

Estudio teórico: Estudio documental y fase de inserción en la comunidad.

Trabajo de campo: Donde se identifican las necesidades y percepciones de la población.

Culminación ó devolución de los conocimientos enriquecidos por el grupo de trabajo y retroalimentación.

Esta estrategia facilitadora permite la participación activa de clientes internos, estudiantes, administrativos y operativos.

Una vez obtenido el diagnóstico se pasaría a concertar la formulación de valores,

principios, la misión, la visión y la política de calidad de la institución a fin de lograr crear las bases del sistema.

Se realizará un trabajo a manera de charla-taller para fomentar la contribución activa de los participantes a partir de una base teórica aportada por el grupo de trabajo, complementado los conocimientos y experiencias del grupo de enfoque.

## CONCLUSIONES

Las clínicas odontológicas, dentro de la estructura organizacional requieren adoptar el sistema de garantía de calidad, como requisito indispensable para su funcionamiento.

La universidad en su propósito de promover una formación integral requiere aceptar el cambio y fortalecer el área administrativa, no solo en el ejercicio diario sino a nivel de formación académica o esta dejará de ser competitiva en el mercado y desarrollar una ventaja comparativa.

Se requiere que los futuros profesionales dentro de su formación integral estén en ventaja competitiva, no solo técnico-odontológico, sino frente al área de la administración y ética.

El grupo de trabajo aporta los instrumentos y la metodología para montar el sistema de garantía de calidad, especialmente en lo que concierne a los aspectos filosóficos de la planeación estratégica.

## RECOMENDACIONES

Los investigadores recomiendan aplicar, ajustar y evaluar la propuesta para analizar los aspectos filosóficos de la calidad.

## BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl. Gerencia del servicio: Santafé de Bogotá. Legis Editores, 1988.

BADARACCO, Joseph L. El liderazgo y la lucha por la integridad, el porqué de una gestión Ética: Santafé de Bogotá. Normas S.A. 1998

GOMEZ GRAS, José María. Estrategias para la competitividad de la PYME. Madrid: Interamericana de España, S.A. 1996.

GRACIA, Diego. Introducción a la bio-ética: Santafé de Bogotá. El Butto, 1991.

GUIZAR M., Rafael. Desarrollo organizacional, principios y aplicaciones. México: Interamericana. Editores S.A. de Cuba. 1999.

GUZMAN, Fernando, El acto médico, implicaciones éticas y morales. Tesis postgrado. Salud pública. Universidad Rosario. 1998.

ISHIKAWA, Kaoru. ¿Qué es el control de la calidad? La modalidad Japonesa. La Habana, Cuba: Edición Revolucionaria; 1998.

MARINO, Hernando. Gerencia de la calidad total: Santafé de Bogotá: T.M. Editores, 1994.

MENDEZ, José .S. Dinámica social de las organizaciones México. Interamericana de México S.A. 1999.

MOLINA, José Antonio. Diplomado Gerencia Organizacional: Santafé de Bogotá: Universidad el Rosario, 1998.

OGLIASTRI, Enrique. Manual de planeación estratégicas: Santafé de Bogotá, Tercer mundo S.A. 1999.

RODRIGUEZ ESTRADA, Mauro. Creatividad en el servicio. Santafé de Bogotá: Kimpres Ltda, 1999.

RODRIGUEZ GARZON, Alejandro. Auditoría de los servicios de salud. Santafé de Bogotá: El Buho, 1997.

RODRIGUEZ URIBE, Willian. Salud, ¿Cómo garantizar la calidad? Santafé de Bogotá: Carrera 7ª, 1996.

SENLE, Andrés, VILLAR, Joan. ISO 9000 en empresas de servicios: Santafé de Bogotá: Ediciones Geston 2000, S.A. 1996.

SMITH, Duglas K. El cambio está en tus manos. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.

VARGAS CASTRO, Néstor. Especialización en Gerencia de recursos huma-

nos: Santafé de Bogotá. Escuela Militar de Cadetes II Promoción, 1999.

VARO, Jaime, Gestion Estratégica de la calidad en servicios sanitarios. Madrid España: DIAZ DE SANTOS S.A. 1994.

VILLA IVON. Historia de la calidad. Santafé de Bogotá: Inedito, 1996.

\* Estudiante X semestre Colegio Universitario Colombiano

\*\* Asesor Científico. Trabajadora Social. Especialista en Auditoría en Salud.

\*\*\* Asesor Metodológico. OD. Magister en Administración en Salud