

EDITORIAL

CÍRCULOS DE CALIDAD

Este editorial surge bajo el afán de dar a conocer los círculos de calidad como alternativa para enfrentar la problemática que a diario se vive en las instituciones de salud.

Los "Círculos de Calidad" se formaron por primera vez en algunas compañías de Japón a principios de la década de 1960, los observadores coincidían en afirmar que el concepto sólo podría ser válido en ambientes con las características japonesas. Cuando a fines de la década se formaron los primeros círculos en Taiwán y Corea, muchos pensaron que la ética oriental era básica para la constitución de los círculos.

En la actualidad con la expansión de los círculos a través de los Estados Unidos, Latinoamérica, Europa y Asia sur oriental se advierte que los principios generales de los círculos de calidad son universales y se aceptan en todos los países del Orbe.

Existen cerca de 1,000,000 de círculos en operación en la industria japonesa y más de 75,000 entre América y Asia con una tendencia hacia el aumento esperando que su número crezca en los próximos 10 a 20 años.

Los círculos de calidad son parte de una filosofía especial, razón por la que no todas las organizaciones, ni todos los gerentes están dispuestos a establecerlos. El uso de los círculos tiene que surgir del compromiso de la gerencia para aumentar la calidad y la productividad.

Para que los círculos de calidad germinen se deben de atender con paciencia y cariño.

Sus resultados son una cosecha fructífera en forma del mejoramiento de la calidad de los procesos, de los recursos, de la gerencia, de la información y por último la calidad de la institución.

El sistema de Salud de Honduras se desarrolla entre una gran variedad de problemas, que deterioran la prestación de servicios. Estos son ya por todos bien conocidos, sin embargo pueden mencionarse entre las más comunes las siguientes:

1. Actitud negativa del personal.
2. Pobre desarrollo del recurso humano.
3. Bajos presupuestos para una demanda excesiva
4. Cargos directivos sin la orientación administrativa necesaria.
5. Estructuras físicas deterioradas.

Esta problemática es responsabilidad compartida de todos los niveles de la estructura organizativa del Ministerio de Salud Pública.

Por lo tanto a cada uno nos toca una cuota; para resolverlos. Todos los que tenemos la suerte de estar trabajando para las instituciones de salud debemos centrar nuestra atención en hacer cada vez mejor lo que se nos ha encomendado y desarrollar la mística de trabajo en equipo.

Con este pensamiento consideramos que es el momento de donde podría darse el establecimiento de esta estrategia, en busca de sacar el mayor provecho posible de sus recursos más valiosos: El personal.

En Honduras esta estrategia se comenzó a transmitir a través de talleres a nivel nacional, desarrollados en la ciudad de Comayagua y Tegucigalpa en 1991, en los que se difunde principalmente la metodología.

A raíz de ello han habido experiencias aisladas, originadas por iniciativas locales de personas interesadas en mejorar sus servicios, como es el caso del Instituto Nacional del Tórax donde se realizó un círculo con el fin de planificar la organización de la emergencia del Hospital, así mismo el Hospital Santa Rosita estableció uno para mejorar la atención en un servicio específico.

Actualmente se emplea la metodología en el Hospital Escuela por iniciativa del Departamento de Medicina Interna, para mejorar la calidad de atención en las salas de hospitalización.

Es necesario entonces conocer de que se trata un círculo de calidad? y cuales son los objetivos de los mismos?

Un círculo de calidad es un grupo de personas que se reúnen periódicamente y voluntariamente con el fin de identificar, analizar y resolver los problemas de su área laboral y mejorar la calidad de su trabajo.

Los objetivos de los círculos son el de reducir los errores y mejorar la calidad, propiciar el trabajo de grupo, fomentar mayor participación en el trabajo, desarrollar habilidades para resolver problemas, crear la actitud para prevenir los problemas.

Como logran cumplir los círculos con sus objetivos? A su interior se desarrollan una serie de técnicas de análisis como las de: Análisis básico de las causas y los efectos de los problemas y análisis del proceso "Causa-efecto", análisis de decisión con el método de Pareto.

La realización de estas actividades se desarrollan a través de la tormenta de ideas y la participación activa de sus miembros.

A su interior el círculo no tiene ninguna organización jerárquica ya que todos sus miembros son considerados por igual, esto ayuda en el sentido de que se estimula más la participación, de todos los miembros.

Se nombra dentro del grupo a una persona que reúna más popularidad para ser considerado "líder", él será quien maneje las reuniones y coordine al grupo.

A su vez existe un "facilitador" para conducir más que todo la metodología y guiar sobre la técnica.

La primera tarea del círculo es integrarse con 8 a 12 personas de un mismo servicio, definir sus normas de funcionamiento, determinar puntualmente sus objetivos. Estos pueden crearse en cualquier área en la que exista la buena voluntad y se desee mejorar la calidad de la atención.

Entre las bondades de los círculos se identifica principalmente:

1. El desarrollo del recurso humano ya que toda persona aún cuando no ocupe un cargo se vuelve participante activo aportando sus ideas para solucionar los problemas.
2. Se crea una mística de trabajo en equipo.
3. Son un apoyo para el gerente de la institución.
4. Despierta más conciencia acerca de la problemática porque en su análisis se deja ver que no todas las situaciones vividas son por falla de presupuesto, sino que existe un buen porcentaje de esas causas sobre las que podemos incidir desde nuestro nivel y que son parte de nuestra responsabilidad.

Dra. Rosario Cabañas División de Hospitales
Ministerio Salud Pública y Asistencia Social.