

ANUARIO ESCUELA DE ARCHIVOLOGÍA

Nº/S. V- VI 2013- 2014 CÓRDOBA (ARGENTINA) ISSN: 1853-3949



Universidad
Nacional
de Córdoba

ESCUELA DE ARCHIVOLOGÍA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y HUMANIDADES
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
2016

Anuario Escuela de Archivología

Revista anual publicada por la Escuela de Archivología, Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad Nacional de Córdoba.

La misma persigue como objetivo discutir temáticas, enfoques, presupuestos teóricos y metodológicos actuales de la Archivología y disciplinas afines tales como la conservación preventiva, la historia de las instituciones, la paleografía, la diplomática, y la cultura escrita, entre otras, en sus múltiples abordajes.

Redacción e intercambio

Escuela de Archivología

Facultad de Filosofía y Humanidades

Universidad Nacional de Córdoba

Pabellón España - 1º piso

Ciudad Universitaria

(5000) Córdoba, Argentina

Tel./FAX 00 54 351 433-4447

correo electrónico: anuarioarchi@gmail.com

Las opiniones y hechos consignados en cada artículo son de exclusiva responsabilidad de los autores. Los originales de la revista Anuario Escuela de Archivología, publicados en papel y en versión digital son propiedad de la Escuela de Archivología, siendo necesario citar la procedencia en cualquier reproducción parcial o total.

Depósito legal: ley 11.723

Impreso en Argentina – *Printed in Argentina*

LOS 14 PUNTOS DE DEMING PROPUESTA DE APLICACIÓN AL SERVICIO DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

Cristina Suárez Soto *

Resumen

La demanda por calidad se ha convertido en una exigencia ciudadana de valor social, que cobra vital significado en la salud pública por su deber de satisfacer eficazmente las necesidades sanitarias de la población con mayores carencias asistenciales.

En ese marco se sitúa el presente trabajo, y se sustenta en los *14 Puntos de Deming* aplicados a los servicios. Constituidos estos como lineamientos fundamentales para introducir la filosofía de la calidad y sus principios de aplicación para la mejora continua y la finalidad de enseñar a obtener los estándares de calidad que demanda el ciudadano.

Dichos postulados son contextualizados, para este estudio, en el ámbito de los archivos hospitalarios públicos de historias clínicas de Córdoba que no han adoptado la filosofía de la calidad en sus servicios. Ello, se considera en función que el servicio de estos archivos es imprescindible para el funcionamiento de las organizaciones de salud.

Los 14 Puntos de Deming se constituyen en el fundamento propuesto por este Trabajo Final de Licenciatura en Archivología en respuesta a su objetivo general: *Proponer lineamientos basados en los postulados de Deming tendientes a optimizar el servicio de archivos de historias clínicas de hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba.*

Palabras Claves: calidad, 14 Puntos de Deming, archivo, historia clínica.

* Esc. de Archivología, Universidad Nacional de Córdoba.

Abstract

The demand for quality has become a public demand for social value that is of vital significance to public health because of its duty to effectively meet the health needs of the population with the greatest care deficiencies.

In this framework this work is placed and is based on *Deming's 14 Points* applied to services. Made these as fundamental guidelines to introduce the philosophy of quality and application principles for continuous improvement and the finality to teach to obtain the quality standards demanded by the citizen.

These postulates are contextualized, for this study, in the field of public hospital medical records archives of Córdoba that have not adopted the philosophy of quality service. It is therefore considered that the service function of these files is essential for the functioning of health organizations.

Deming's 14 points constitute proposed by this final degree in archival work in reply to its general objective basis: Propose guidelines based on the principles of Deming designed to optimize archive service medical records of public hospitals of Córdoba city.

Key Words: quality, Deming's 14 points, archive, medical records.

Recibido: 30/11/2015

Aceptado: 23/02/2016

1. – Introducción

El presente trabajo procura constituirse en un aporte para el ámbito archivístico adscripto a la salud pública provincial de la ciudad de Córdoba en función de proponer lineamientos que contribuyan a la optimización de los servicios que prestan sus archivos de historias clínicas.

Lo cual, se funda sobre la consideración de que la gestión de calidad en dicho ámbito no ha sido incorporada. Para ello, se consideraron los 14 Puntos de Deming como principios vertebrales para introducir la filosofía de la calidad y como herramientas orientadas a enseñar a las direcciones de las organizaciones. Sean estas, productoras de bienes o prestadoras de servicios, cuya intención es dotar de calidad al bien o servicio que demanda el usuario.¹

1 A. C. ROSANDER, *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios*, España, Ed. Díaz de Santos, 1994.

El reflexionar en torno a la mejora del servicio archivístico de historias clínicas desde criterios y recomendaciones de calidad, considerando principalmente los 14 Puntos de Deming, obliga a significar y resignificar los conceptos que se aplican en las denominaciones, descripciones y aplicaciones teóricas archivísticas.

Lo cual, implicó abordar teóricamente las temáticas relacionadas con la calidad, especialmente el método y los postulados de Deming, el servicio, la calidad del servicio, los conceptos esenciales relativos a los archivos en general y, a los hospitalarios en particular. A lo que se suma, sin profundizar por no constituir el eje central de esta investigación, el tratamiento conceptual de usuario y su satisfacción, por ser el motivador y beneficiario necesario del sistema sanitario público.

Asimismo, la investigación práctica giró en torno a la aplicación de un cuestionario planteado a partir de los 14 Puntos de Deming, por ser estos los ejes a través de los cuales se concreta la propuesta que aporta el presente estudio.

Considerar la aplicación de criterios de calidad para la mejora del servicio que tienen la obligación de prestar los archivos de historias clínicas hospitalarias para satisfacer las necesidades del ciudadano, usuario de la salud pública del Gobierno de la Provincia de Córdoba, en base a los 14 Puntos de Deming, generó el trabajo que a continuación se desarrolla.

2. - ¿Es posible transferir y aplicar criterios de calidad, a partir de los Catorce Puntos de Deming, en función de mejorar el nivel de servicio en los archivos de historias clínicas de los hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba?

Actualmente el concepto de calidad, con sus principios, criterios y estándares de aplicación está en creciente auge en la diversidad de actividades que el hombre realiza y, cada vez con más fuerza, que se tiende a generar una verdadera cultura de la calidad, especialmente en función de dar respuesta a las exigencias del ciudadano que demanda satisfacción concreta y oportuna a sus necesidades.

En tal sentido y, en relación al servicio de archivo se sostiene que, desde la teoría archivística se plantea la necesidad de aplicar en los archivos, una

vez organizados, sistemas de calidad y fomentar su mejora continua orientada a incrementar el grado de información y su accesibilidad al ciudadano²

Ello, se asocia al concepto de Gestión de Calidad Total, entendida como la mejora constante del rendimiento de todos los niveles de operación, utilizando a pleno los recursos humanos y capital disponible.³

Por su parte, Chu al referirse a la Gestión de Calidad Total en los archivos afirma que “se sustenta en tres conceptos básicos: herramientas, formación y técnicas” y que, tradicionalmente los archiveros se han inclinado por enfocar la gestión de documentos de archivo desde el punto de vista de la calidad”.⁴ A pesar de ello, no se profundiza en la temática y, menos aún se focaliza con atención a la calidad del servicio archivístico.

Además, en la administración de Historias Clínicas en los hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba no se han incorporado criterios de calidad, siendo que la Gestión de Calidad Total es una filosofía de acción permanente en el mejoramiento continuo del servicio que produciría beneficios altamente positivos para el usuario.

Para lo cual, es menester contar con puntos de apoyo fundados a fin de introducir la filosofía y principios de calidad en función de la optimización del servicio al ciudadano en su demanda de asistencia en salud y acceso a su información, registrada en su Historia Clínica.

En esa línea, Deming afirma que la calidad únicamente debe ser determinada teniendo en cuenta al sujeto, convirtiéndose en todo aquello que satisface tanto sus necesidades como sus deseos y, postula principios de gestión para lograr la calidad tanto en productos como en servicios: los Catorce Puntos.⁵

A partir del reconocimiento de los mismos, surge la necesidad de investigar, analizar y articular la posibilidad de su aplicación en función de optimizar el servicio archivístico de historias clínicas hospitalarias del gobierno provincial, en la ciudad de Córdoba.

Lo cual, se asienta sobre la consideración del posicionamiento estratégico en la estructura organizacional sanitaria pública que posee este tipo de

2 Ramón ALBRECH FUGUERAS, *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*, España, Editorial UOC, 2003.

3 Suzane BROCKA Y BROCKA, *Gestión de Calidad*, Chile, Vergara Editor, 1994.

4 S. CHU, *La aplicación de la gestión de la calidad en los archivos*, Trabajo presentado en Sesión Paralela del XIV Congreso Internacional de Archivos, España, 2000.

5 William E. DEMING, *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*, España, Ediciones Díaz de Santos, 1989.

archivo, por lo que es necesario brindar un servicio de calidad al interior de cada unidad, en su vinculación con las otras unidades sanitarias sistémicas de Córdoba.

Dicha preocupación por la calidad es legítima y, podría lograrse aún en las organizaciones públicas si se parte de la aceptación que es viable pensar un servicio público con criterios de calidad en la atención de sus usuarios, específicamente, en un servicio de calidad en el archivo de historias clínicas.

Al respecto, Albrech Fugueras define “el servicio es un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones” y afirma que, son varios los autores coincidentes en que los servicios cuentan con características tales como: su intangibilidad, heterogeneidad, consumo e inseparabilidad de producción y consumo, etc.⁶

Asimismo, en referencia a la gestión de la calidad en los archivos se explica que, un programa de calidad aplicado a los archivos y sostenido en el tiempo, mejora el control de gestión, la satisfacción del cliente, la rentabilidad, el ánimo del personal y la comunicación, entre otras cosas.⁷

La carencia de normativas estandarizadas que direccionen las actividades de las funciones de los archivos de historias clínicas en la salud pública provincial, esencialmente, en el nivel de calidad del servicio, repercute en forma negativa en la respuesta que debe darse a los usuarios para satisfacer sus demandas asistenciales y de información. Por ello, se estima esencial abordar esta realidad sobre la base de los Catorce Puntos de Deming y, desde la perspectiva de los diversos actores implicados en la organización y el archivo a fin de analizar la posibilidad de aplicación de dichos postulados en calidad para lograr un mejor servicio.

La elección de este estudio se fundamenta en la escasez de datos precisos y bibliografía sobre la problemática referida a la calidad en el servicio archivístico de los repositorios públicos de historias clínicas, fundamental en el trazado de políticas e implementación de acciones para optimizar dicho servicio.

Entonces, cabe preguntarse: ¿Es posible transferir y aplicar criterios de calidad, a partir de los Catorce Puntos de Deming, en función de mejorar el nivel de servicio en los archivos de historias clínicas de los hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba?

6 Ramón ALBRECH FUGUERAS, *cit.*, p. 20.

7 Anne-Marie SCHWIRTLICH, *La contribución archivística a la gestión de la calidad en el sector público y privado*, Ponencia presentada en Sesión Paralela. XIV Congreso Internacional de Archivos, España, 2001.

Adoptar una filosofía de trabajo en torno de la calidad en el servicio implica trabajar por el placer de hacerlo y hacerlo bien, en ese sentido, Rosander sostiene que pueden ser aplicados los Catorce Puntos de Deming, interpretándolos según la realidad de calidad de servicio. Además, afirma que dichos postulados “son pragmáticos; están basados en observaciones de lo que ocurre en las empresas industriales y de servicios. Las teorías de Deming se obtienen de observaciones directas, de ahí la certeza de su conocimiento”.⁸

Los Catorce Puntos de Deming, postulan y fundamentan la necesidad de trabajar por la nueva filosofía de la calidad, la innovación y mejora permanente, la capacitación e incentivos en el recurso humano, la eliminación del miedo y de las barreras entre departamentos, entre otros lineamientos pero, siempre partiendo de la decisión gerencial de la organización.

A partir de las razones expuestas, se estima conveniente llevar a cabo esta investigación con el objetivo de hacer un análisis en torno al servicio que prestan los archivos de historias clínicas hospitalarias provinciales de la ciudad de Córdoba partiendo de los Catorce Puntos de Deming, en la convicción de poder aportar lineamientos para superar las deficiencias del servicio y tender hacia niveles de calidad.

3. - Conceptos Esenciales

La Calidad

El ser humano por naturaleza posee el deseo de superación que lo ha llevado a evolucionar lo que, se vincula con el concepto primitivo de calidad. Entendida esta, desde sus albores como aquello hecho en términos de excelencia. Así considerada inicialmente, la calidad desde la perspectiva del producto, es definida por la Real Academia de la Lengua Española como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.⁹

Las concepciones de calidad varían según la perspectiva de su consideración y, en ese sentido se puede afirmar que ha evolucionado conceptualmente al punto de establecer cuatro enfoques básicos. La calidad como *excelencia*, lo absoluto, como *valor* es lo mejor, como *conformidad* asociada

8 A. C. ROSANDER, *cit.*, p. 9.

9 REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la Lengua Española*, 22. Ed.2001. Disponible en: <<http://lema.rae.es>>. [Fecha de consulta:26/11/12]

la calidad a las especificaciones que debe cumplir y, como plena satisfacción de las expectativas del cliente.¹⁰

Actualmente, este último enfoque es el que prevalece. Lo que cuenta en calidad es lo que percibe el consumidor. Su principal virtud radica en que sitúa al usuario como eje central de medición, así como es sensible a sus cambios y abarca un ámbito de evaluación que excede a cualquiera de los tres planteamientos anteriores.

En ese sentido, las organizaciones deben considerar el servicio al cliente como un valor esencial e instrumento competitivo por lo que, responder a las demandas del usuario o del cliente en términos de calidad se convierte en la premisa en empresas productoras de bienes como prestadoras de servicios.

Los 14 Puntos de Deming

El método de Deming consiste en enseñar a dirigir, es decir, enseñar a los directivos a gestionar su dirección, ésta es la clave de toda organización. Dirigir significa dominar la producción, la supervisión y el entrenamiento, tres factores indispensables para lograr la calidad en el servicio y, consecuentemente, la satisfacción del usuario.

La importancia de esto radica en que, el círculo de calidad se transforma en un proceso de mejora continua, ya que al analizar cada parte del proceso para ver cuál es la problemática, ayuda a conocer mejor ese proceso y evitar futuros errores.

Dicho proceso, para Deming, es una estrategia y es una filosofía de vida para la empresa que debe ser adoptada si se quiere lograr la anhelada calidad.

Este maestro de la calidad, estableció una serie de postulados basados en las teorías de Shewhart, *Los Catorce Puntos*, como base para la transformación de la industria norteamericana. No obstante, fueron los altos directivos japoneses quienes se instruyeron y pusieron inicialmente en práctica de la mano de este experto, en la década del '50, obteniendo productos y servicios altamente competitivos.¹¹

A continuación, se presentan y analizan, sintéticamente, cada uno de los Catorce Puntos:

10 F. CRIADO GARCIA LEGAZ y A. CALVO DE MORA SCHMIDT, *Gestión de la Calidad: fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas*. 2003. Disponible en: <http://books.google.com/books/about/Gestion_de_la_calidad.html>. [Fecha de consulta: 05/12/11]

11 María WALTON, *El método Deming en la práctica*, Colombia, Ed. Norma, 2004.

- *Punto 1: Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio*

Expresa la necesidad de optimizar constantemente los productos y servicios de la empresa teniendo como meta la competitividad y permanencia en el mercado mediante el mejoramiento continuo y el mantenimiento adecuado de los procesos.

Deming recomienda a las compañías que piensen en el futuro y que desarrollen un plan y métodos para continuar en el negocio. Constancia en el propósito significa: 1) innovación; 2) investigación e instrucción; 3) mejoramiento continuo del producto y del servicio; 4) mantenimiento de los equipos y nuevas ayudas para la producción.

- *Punto 2: Adoptar la nueva filosofía*

Se trata de seguir una nueva filosofía como empresa, hacerla propia. Esta, comprende un total conocimiento de los procesos con sus variaciones, capacitación y formación continua y, un buen ambiente laboral.

- *Punto 3: Dejar de depender de la inspección en masa*

La inspección rutinaria es equivalente a planificar los defectos, con esto se afirma que la inspección siempre llega tarde, es ineficaz y costosa. Deming, afirma que la inspección no mejora la calidad, ni la garantiza sino el mejoramiento de los procesos, por lo cual se debe eliminar la inspección en masa a través de la integración de la calidad desde el principio y, por razones de seguridad, la inspección deberá auditar en cada fase para garantizar dicha calidad al final del proceso y, además, corroborar medidas preventivas.

- *Punto 4: Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio*

Las organizaciones suelen tener la política de comprar a bajo precio sin tener en cuenta otros aspectos que deben conjugarse. La selección de materiales y proveedores no debe estar estipulada únicamente en su bajo costo, sino en la calidad.

- *Punto 5: Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio*

La mejora del servicio se realiza a lo largo del tiempo, por medio de la ejecución de ensayos, planes que mejoren la calidad de los servicios que se ofrecen. Para Deming, la mejora del proceso incluye, necesariamente, que la calidad se incorpore desde la fase de diseño siendo fundamental trabajar en equipo y que la dirección de cada organización es la que tiene la responsabilidad que el producto o servicio llegue al consumidor o usuario con la calidad

anhelada a partir de estratégicas planificaciones, especificaciones, ensayos, estudios de satisfacción de usuarios o consumidores que mejoren cada vez más la oferta.

▪ *Punto 6: Implementar la formación*

Un trabajador no sólo debe saber hacer su trabajo sino saberlo hacer bien, para ello es necesaria su capacitación, que le proveerá herramientas e instrucciones válidas para su mejor desempeño.

Se tiene que instituir el entrenamiento y capacitación al recurso humano como una tarea formativa y rutinaria. Con ello se logran mejores trabajadores y consecuentemente, mejores resultados en cuanto a calidad.

▪ *Punto 7: Instituir el liderazgo*

El líder acompaña al trabajador para demostrarle que es posible el compromiso y la responsabilidad cuando se trabaja con libertad y entusiasmo, por ende, la tarea de la dirección es el liderazgo.

Al respecto, Deming considera que los directores deben ser líderes y tienen la obligación de eliminar las barreras que impiden al obrero trabajar con orgullo tanto como conocer el trabajo que supervisan y estar facultado para informar a la alta dirección; y la alta dirección debe actuar sobre las correcciones propuestas.

▪ *Punto 8: Desechar el miedo*

Los empleados deben sentirse cómodos para poder plantear sus dudas e inquietudes o solicitar ayuda. El temor genera errores que afectan a la calidad. En tal sentido, las direcciones deben desterrar el temor y generar confianza de tal modo que el trabajador no tema en preguntar, en participar, en plantear dudas.

▪ *Punto 9: Derribar las barreras entre las áreas de staff*

Los departamentos o unidades de una empresa deben trabajar como equipo para resolver o prever juntos los problemas. Es conveniente que todos persigan el mismo fin, que cada departamento, que cada división de la organización trabaje para lograr el mismo objetivo trabajando mancomunadamente, es decir, en equipo para solucionar los problemas y respaldarse unos con otros.

▪ *Punto 10: Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas para la mano de obra*

Los carteles, exhortaciones, metas numéricas, frases preestablecidas que solicitan a los trabajadores que aumenten la productividad deben ser des-

cartados. No alientan a mejorar la calidad, porque, entre otras cosas, pueden ser malinterpretados o demasiado generales sin tener un destinatario directo.

- *Punto 11: Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para los directivos*

Trabajar por cuotas numéricas o a destajo únicamente significa cumplir con la cantidad de trabajo o la medida diaria que deben cumplir lo que, no garantiza la calidad, aunque muchas veces sí, el defecto. Para ello es imprescindible eliminar los cupos numéricos para la mano de obra como los objetivos numéricos para los directivos.

Los cupos numéricos solo toman en cuenta a los números no a los procesos ni a los métodos y menos a la calidad, todo lo contrario, contribuyen a generar altos costos y baja calidad.

- *Punto 12: Derribar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo*

Es necesario eliminar aquellos obstáculos que impiden a los trabajadores enorgullecerse de su trabajo, tales como el desconocimiento, la mala información, los materiales defectuosos, todo lo que frena el normal desarrollo de la actividad.

- *Punto 13: Estimular la educación y la automejora de todo el mundo*

Las organizaciones requieren de buenas personas que optimicen su educación. El crecimiento individual es una imagen positiva para la empresa, porque se demuestra en la calidad del servicio ofrecido, en la capacidad para resolver situaciones en respuesta a las necesidades de los usuarios.

Por lo cual, es indispensable mejorar la educación de las personas continuamente. Es la principal riqueza de toda organización: un recurso humano capaz, entrenado y actualizado permanentemente.

- *Punto 14: Actuar para lograr la transformación*

El último punto de Deming se relaciona directamente con la decisión de poner en acción los anteriores puntos a partir del compromiso de la alta dirección.

La transformación no es automática, no surge con la sola decisión, es un proceso en el cuál la gerencia debe dar el puntapié inicial y lograr que se embarquen en la misión tanto los mandos medios como los trabajadores de la organización.

Dicho de otro modo, todos deben esforzarse por trabajar para alcanzar la transformación en cuanto a calidad en los procesos para los productos y servicios, que todos trabajen en equipo con liderazgo y capacitación.¹²

El servicio de calidad

El servicio se define como la “prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”.¹³ Es un bien intangible, no es un producto visible u observable sino todo lo contrario. Es un resultado esperado, un rendimiento logrado. A pesar de ello, es posible medir la productividad del servicio a través del grado de satisfacción del cliente y, allí se pone en juego la calidad del servicio que debe tenerse en cuenta como una política de gestión. Al respecto, Horovitz asegura que es posible lograr un servicio de calidad concebido como “el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave”.¹⁴

El Archivo

Antonia Heredia Herrera afirma que:

“Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.”¹⁵

Los archivos son el resultado de la producción documental de la actividad humana y constituyen el testimonio irremplazable de hechos pasados. Garantizan el funcionamiento democrático de las sociedades, la identidad de los individuos y de las comunidades, y la defensa de los derechos del hombre.

En tal sentido, en los últimos años del siglo XX, la administración pública y las empresas privadas corroboraron el valor de la archivística como

12 William E. DEMING, *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*, España, Ediciones Díaz de Santos, 1989.

13 REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la Lengua Española*, 22. Ed.2001. <<http://lema.rae.es>>. [Fecha de consulta:29/11/12]

14 Joseph HOROVITZ, *La calidad del servicio a la conquista del cliente*, España, Ed. McGraw-Hill, 1991, p. 1.

15 Antonia HEREDIA HERRERA, *Archivística General: teoría y práctica*. España, Ed. Servicio de Publicaciones Excm. Diputación de Sevilla, 1991, p. 89.

herramienta integradora para la conservación y difusión de información esencial en diferentes campos del conocimiento, como lo son el administrativo, el jurídico, testimonial, informativo e histórico.

El archivo de historias clínicas

La historia clínica es un documento múltiple que se produce como consecuencia de la práctica médica en el interior del centro sanitario público o privado.

Por ello, el archivo de historias clínicas constituye un eslabón fundamental en el sistema hospitalario ya que, debe resguardar, conservar y servir las historias clínicas para satisfacer, prioritariamente, la demanda médico asistencial del paciente. Dicho planteo, no solo surge por la simple lógica aplicada desde la valoración de la historia clínica y, por tanto, de la importancia de su administración y servicio, sino que legalmente las instituciones de salud, públicas y privadas, están obligadas a archivarlas según versa el artículo 18 de la Ley 26529/2009, “Derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de salud”.

Calidad del servicio en el archivo de historias clínicas

El posicionamiento estratégico del archivo de historias clínicas requiere de un servicio de calidad que se irradie en la propia organización, en su relación con las demás instituciones del sistema de salud provincial.

Dicho servicio de calidad se debe centrar en una gestión archivística eficiente y eficaz para satisfacer la creciente demanda de información por parte de sus usuarios. Lo cual, implica gestionar en términos de excelencia con el firme propósito de mejorar permanentemente.

El archivo, de tal manera, debe protagonizar los planes de calidad hacia la optimización de sus servicios a los usuarios y a la institución a través de un plan de mejora en el cual se tracen, cumplan, verifiquen y renueven permanentemente sus objetivos en tal sentido.

4. - La investigación

La presente investigación, sustento del trabajo, es aplicada y descriptiva ya que, por medio de un cuestionario sobre los Catorce Puntos de Deming aplicados a los servicios archivísticos de historias clínicas, se obtuvieron da-

tos de la realidad acerca del servicio en archivos sanitarios públicos para ser confrontados con los postulados teóricos.

Ello, teniendo en cuenta que la población considerada la constituye la red de hospitales de Capital del Ministerio de Salud del Gobierno de la Provincia de Córdoba, tomando como muestra el servicio de archivos de historias clínicas de sus hospitales de *Niños de la Santísima Trinidad, Materno Neonatal “Min. Prof. Dr. Ramón Carrillo” y Nuevo Hospital San Roque*. Teniendo en cuenta como criterio común la misma categoría asistencial y, como elementos diferenciadores su cobertura y prestación asistencial.

Dicha muestra es del tipo no aleatoria o empírica, con muestreo intencionado y, su conformación en base al recurso humano de diversos niveles gerenciales: jefes, directivos, funcionarios y especialistas, con diferentes niveles de responsabilidad en los hospitales componentes de la población investigada, con injerencia directa e indirecta, interna y externa.

Dicha selección, se funda sobre la base de las consideraciones de Deming, en relación con los Catorce Puntos, cuando sostiene que la dirección de cada organización tiene la responsabilidad que el servicio se preste al usuario con la calidad que éste espera, trabajando permanentemente en mejorar el servicio o el producto, como cuando afirma que “la dirección debe trabajar en las fuentes de mejoras, la idea de la calidad del producto y del servicio y, en la traducción desde la idea al diseño y al producto real”¹⁶

Objetivo de la investigación

El objetivo general que motivó el proceso de investigación se centró en:

Proponer lineamientos basados en los postulados de Deming tendientes a optimizar el servicio de archivos de historias clínicas de hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba.

Resultados de la investigación

La interpretación general de la investigación refleja que, uno de los puntos más débiles de la organización reside en la necesidad de capacitación. La educación y formación de la gestión directiva y, del personal en general debe ser la base para todo proceso de mejoras. Lo que, precisa de liderazgo en los cargos de niveles de decisión ejerciéndolo con compromiso, instalando canales de comunicación real, objetivos, estandarización y verificación de

16 William E. DEMING, *cit.*, p. 42.

procesos, como también estimulando y reconociendo el trabajo bien hecho para lograr motivación en el trabajo.

Todo ello, constituye los puntos que se evidencian inconsistentes ante el potencial desafío que implica la proposición de optimizar el servicio de este tipo de archivos hospitalarios. Ver gráfico.

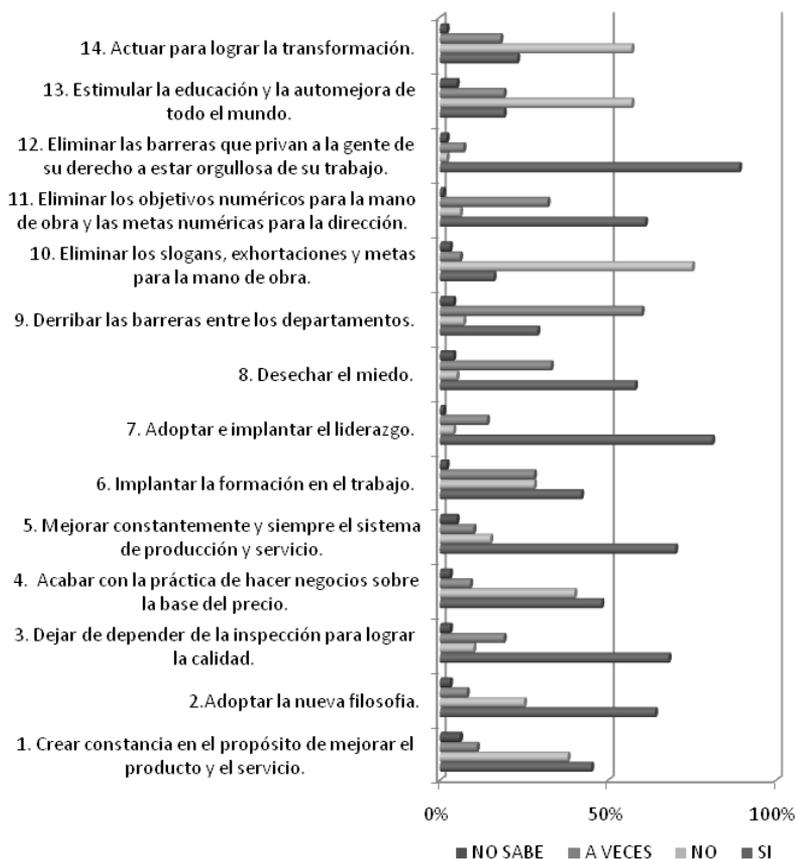


Gráfico de resultados generales investigados por cada uno de los Catorce Puntos

La resultante del cuestionario muestra que la premisa del último postulado de Deming: “Actuar para lograr la transformación” tiene base de sustento para tomar la decisión de brindar al usuario un servicio de calidad desde los archivos de historias clínicas.

Los hallazgos surgidos de la presente investigación giran, fundamentalmente, en torno de la comprensión que el personal que ocupa cargos directivos y de gestión no promueve acciones orientadas hacia la mejora de la calidad. Incluso, aunque se reconoce la importancia de contar con un servicio archivístico de calidad.

No obstante todo ello, se verifica disposición y, hasta podría decirse sin miedo a equivocarse, exigencia por parte del propio personal para trabajar cada vez mejor, por seguir estándares de calidad como sustento y faro hacia dónde dirigir los esfuerzos y lograr optimizar el trabajo y, consecuentemente, el servicio del archivo de historias clínicas.

Se concluye sobre la base de la investigación bibliográfica y de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario que, sería fundamental impulsar y aplicar los 14 Puntos de Deming en función de optimizar los servicios que presta el archivo de historias clínicas para alcanzar la calidad y sostenerla en el tiempo.

5. - Propuesta del Trabajo

En virtud del objetivo planteado en la investigación, se propone:

a) Adoptar en toda la organización el último postulado de Deming, como premisa del proceso de mejora continua:

Premisa: Actuar para lograr la transformación

b) Instalar como meta del proceso el punto 5:

Meta: Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio

La propuesta reagrupa y reformula los principios de Deming según sus elementos comunes:

1. Trabajar por la transformación de la organización con el liderazgo de la dirección, comprometido en lograr un servicio de calidad (puntos 14 y 7).

2. Proponer y crear constancia en el propósito de la mejora constante e innovación continua de la calidad del servicio como una religión en toda la organización / como la cultura de toda la organización (puntos 1, 2 y 5).

3. *Instaurar planes de capacitación para todos y en todos los niveles a través de programas educativos que estimulen la formación, automejora y el trabajo en equipo (puntos 6, 9 y 13).*

4. *Eliminar la inspección final e instituir la auditoria en los procesos sobre la base de hacer bien el trabajo desde el principio y, en los procesos de selección de proveedores (puntos 3 y 4).*

5. *Superar los obstáculos que generan inseguridad en el personal, presión por cumplir con lemas ideales y metas numéricas que impiden sentir orgullo por el trabajo bien hecho (puntos 8, 10, 11 y 12).*

6. - Consideraciones finales

Lograr servicios de excelencia implica una gestión integral de calidad que debe iniciarse con la toma de conciencia y el compromiso de trabajar por la mejora continua, primordialmente, de aquellos que ocupan cargos con nivel de decisión dentro de la estructura hospitalaria para poner en marcha el engranaje del sistema, tal como insiste Deming constantemente.

Lo cual, como revela la investigación y se proyecta en las conclusiones a las que se arriba, necesita de liderazgo en la gestión, iniciativa, compromiso, metas y objetivos claros, evaluación y valoración del trabajo sobre bases de comunicación y, esencialmente, de la capacitación del recurso humano.

El camino hacia la excelencia en el servicio, en el contexto del archivo de historias clínicas de los hospitales de la ciudad de Córdoba dependientes del Gobierno de la Provincia, debe comenzar por la toma de conciencia de las autoridades en la necesidad de trabajar por la calidad. Las direcciones tienen la obligación de tomar la iniciativa generada en la convicción del beneficio de implantar dichos postulados como principios para la mejora continua y, asumir el compromiso de llevar adelante el proceso sobre la base de la capacitación y estimulación con el involucramiento de toda la organización.

“Es necesaria una transformación en el gobierno, en la industria, en la educación. La administración se encuentra en un estado estable. Se necesita de una transformación para salir del estado actual. La transformación necesaria será un cambio de estado, una metamorfosis, no hacerle unos simples remiendos al actual sistema de administración. Desde luego tenemos que resolver problemas y apagar incendios a medida que ocurren, pero tales actividades no modifican el sistema.” (W. Edwards Deming)