

# CAMINO HACIA LA GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS POSITIVAS EN SALUD

**JUAN CARLOS LONDOÑO SIERRA**

**Médico y Cirujano CES**

**Esp Gerencia de la Calidad EAFIT**

**Esp. Mercadeo de Serv. de Salud CES**

**MONTERIA**

**Septiembre de 2014**

# objetivo

Sensibilizar a los asistentes del Foro, en los conceptos y metodologías requeridos para el mejoramiento de su modelo de la gestión en salud hacia la generación de experiencias positivas

# video

- Que vieron?
- Que destacan de la situación?
- Cuales fueron los resultados?
- Que favoreció ese resultado?

# RESULTADOS EN SALUD

- El propósito de cualquier organización es lograr resultados. En instituciones de salud, estos deben estar relacionados con:
  - Efectividad
  - Seguridad
  - Centrados en el Cliente



Desempeño Clínico

# RESULTADOS EN SALUD

EL TIEMPO MIÉRCOLES

1-10 DE

PROCURADURÍA ADVIERTE SOBRE BARRERAS EN EL ACCESO A SALUD

## Va muy lenta la reducción de tasa de muertes maternas

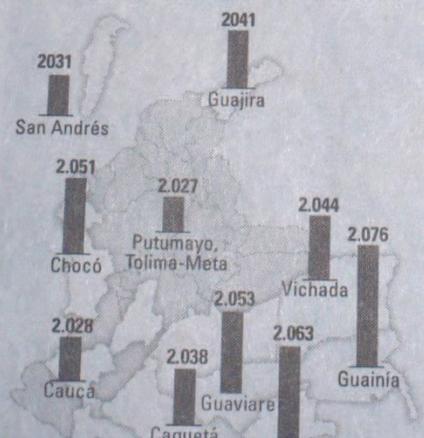
El Objetivo del Milenio de bajar este indicador a 45 fallecimientos por cada 100.000 nacidos vivos para el 2015 se cumplirá en el 2020. Minprotección admite atraso, pero dice que se ha ido mejorando.

### REDACCIÓN VIDA DE HOY

Colombia no cumplirá con el Objetivo del Milenio, que busca reducir en el 2015 —entre otros indicadores— la tasa de mortalidad materna en el embarazo, el parto y el posparto.

Así lo acaba de establecer la Procuraduría General de la Nación en su estudio 'La efectividad de los derechos de las mujeres, una deuda de justicia', en el que concluyó que esa meta se cumplirá cinco años más tarde, cuando se ne-

Año en el que las regiones reducirían mortalidad materna\*



Mortalidad materna en América Latina

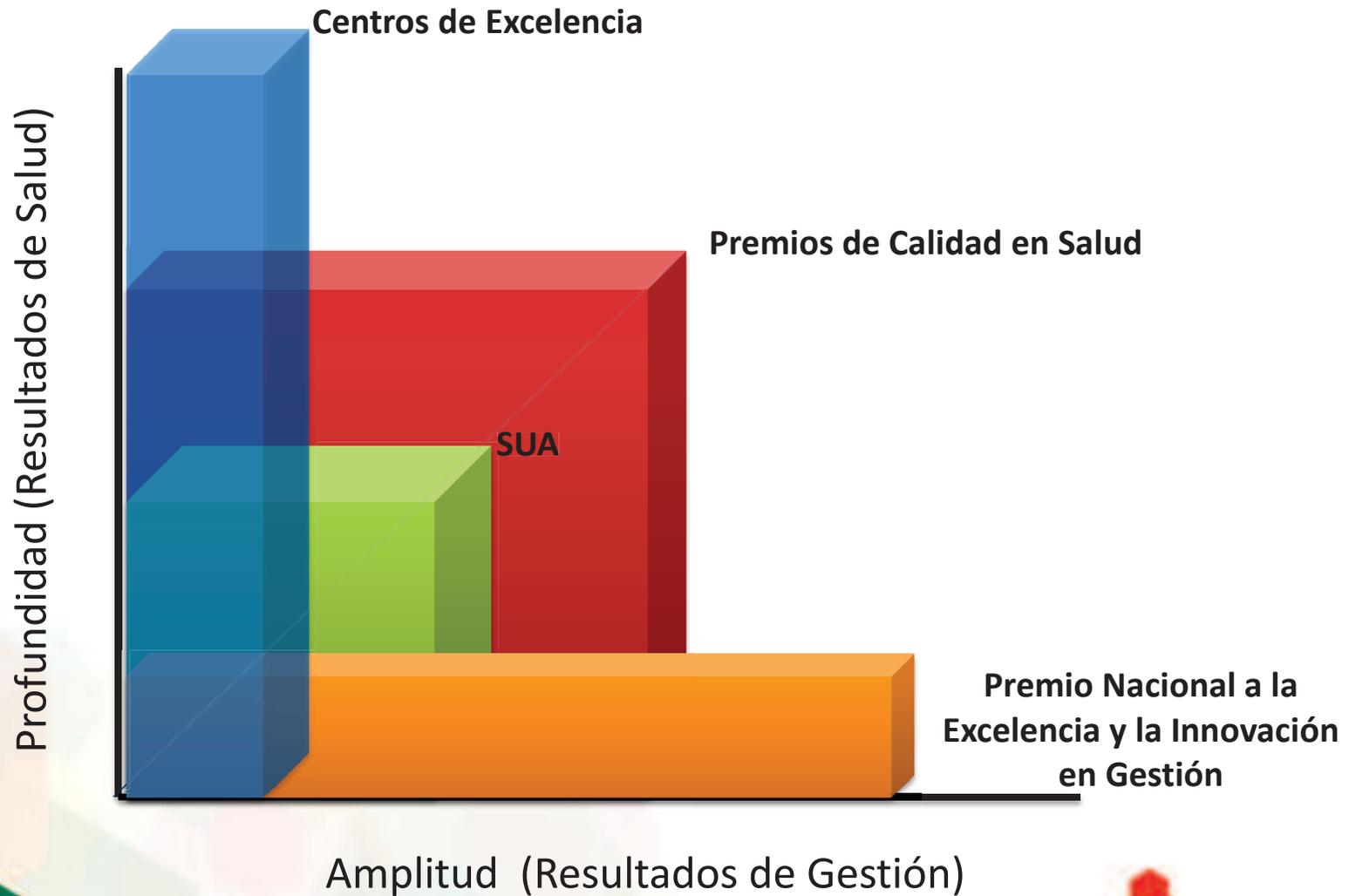


NA  
rales

# RESULTADOS EN GESTIÓN

| RK 13 | RK 12 | HOSPITAL O CLÍNICA                        | PAÍS | CIUDAD         | TIPO DE HOSPITAL |
|-------|-------|---|------|----------------|------------------|
| 1     | 1     | HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN        | BR   | SÃO PAULO      | PRIVADO          |
| 2     | 2     | CLÍNICA ALEMANA                           | CL   | SANTIAGO       | PRIVADO          |
| 3     | 12    | HOSPITAL UNIVERSITARIO AUSTRAL            | AR   | BUENOS AIRES   | U. PRIVADO       |
| 4     | 7     | FUNDACIÓN VALLE DEL LILI                  | CO   | CALI           | U. PRIVADO       |
| 5     | 5     | HOSPITAL SAMARITANO DE SÃO PAULO          | BR   | SÃO PAULO      | PRIVADO          |
| 6     | 8     | FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL                  | CO   | BOGOTÁ         | U. PRIVADO       |
| 7     | 10    | HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ              | BR   | SÃO PAULO      | PRIVADO          |
| 8     | 9     | FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA      | CO   | BUCARAMANGA    | PRIVADO          |
| 9     | 6     | HOSPITAL CLÍNICA BÍBLICA                  | CR   | SAN JOSÉ       | PRIVADO          |
| 10    | 18    | HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE                | CO   | MEDELLÍN       | PRIVADO          |
| 11    | 14    | HOSPITAL MOINHOS DE VENTO                 | BR   | PORTO ALEGRE   | PRIVADO          |
| 12    | 13    | HOSPITAL ALEMÁN                           | AR   | BUENOS AIRES   | PRIVADO          |
| 13    | 21    | POLICLÍNICA METROPOLITANA                 | VE   | CARACAS        | PRIVADO          |
| 14    | 20    | CENTRO MÉDICO IMBANACO                    | CO   | CALI           | PRIVADO          |
| 15    | 17    | CLÍNICA INTERNACIONAL                     | PE   | LIMA           | PRIVADO          |
| 16    | 11    | MÉDICA SUR                                | MX   | C. DE MÉXICO   | PRIVADO          |
| 17    | 15    | HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO             | BR   | RIO DE JANEIRO | PRIVADO          |
| 18    | 16    | HOSPITAL METROPOLITANO                    | EC   | QUITO          | PRIVADO          |
| 19    | 26    | CLÍNICA LAS AMÉRICAS                      | CO   | MEDELLÍN       | PRIVADO          |
| 20    | 19    | HOSPITAL SAN IGNACIO DE BOGOTÁ            | CO   | BOGOTÁ         | U. PRIVADO       |
| 21    | 27    | CLÍNICA ANGLOAMERICANA                    | PE   | LIMA           | PRIVADO          |
| 22    | 22    | CLÍNICA RICARDO PALMA                     | PE   | LIMA           | PRIVADO          |
| 23    | 24    | SAN VICENTE DE PAUL MEDELLÍN              | CO   | MEDELLÍN       | U. PRIVADO       |
| 24    | 33    | HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS              | VE   | CARACAS        | PRIVADO          |
| 25    | -     | CLÍNICA SHAID                             | CO   | BOGOTÁ         | PRIVADO          |
| 26    | 30    | FOSCAL                                    | CO   | BUCARAMANGA    | PRIVADO          |
| 27    | 29    | INSTITUTO DE ORTOPEDIA INFANTIL ROOSEVELT | CO   | BOGOTÁ         | U. PRIVADO       |
| 28    | -     | HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO                | MX   | C. DE MÉXICO   | PÚBLICO          |
| 29    | 44    | MEDERI                                    | CO   | BOGOTÁ         | U. PRIVADO       |
| 30    | 31    | HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN              | CO   | MEDELLÍN       | PÚBLICO          |
| 31    | 32    | HOSPITAL EDMUNDO VASCONCELOS              | BR   | SÃO PAULO      | PRIVADO          |
| 32    | 34    | CLÍNICA LEÓN XIII                         | CO   | MEDELLÍN       | U. PÚBLICO       |

# premisas de enfoque



# enfoque...



PREMIO NACIONAL  
DE CALIDAD



# enfoque...

## The Health Care Criteria focus on results.

The Health Care Criteria focus on your results in the key areas of

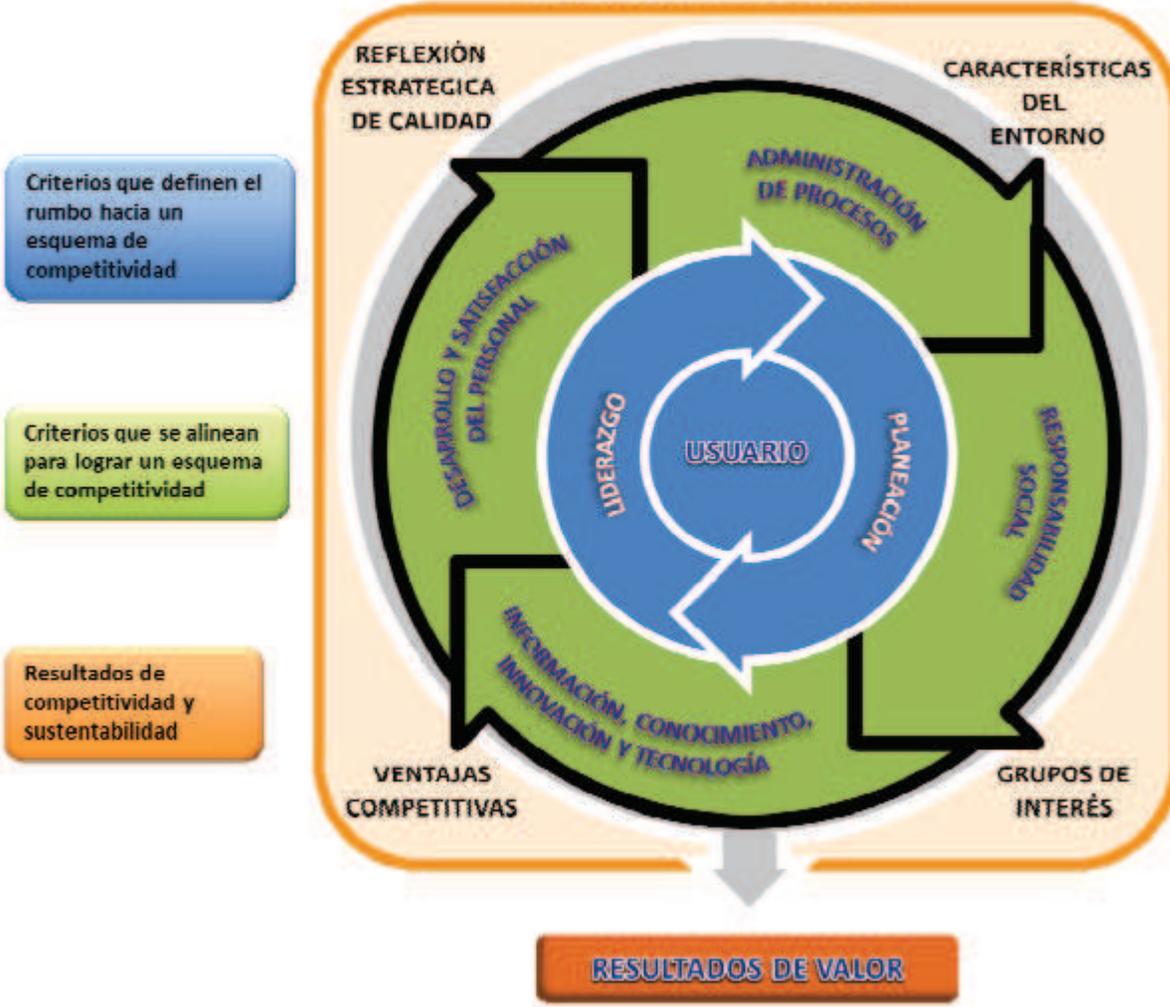
- health care and processes,
- customers,
- workforce,
- leadership and governance, and
- finance and markets.

This composite of measures ensures that your strategies are balanced—that they do not inappropriately trade off among important stakeholders, objectives, or short- and longer-term goals.



enfoque...

**MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL  
DECIMO SEGUNDA EMISION**



Criterios que definen el rumbo hacia un esquema de competitividad

Criterios que se alinean para lograr un esquema de competitividad

Resultados de competitividad y sustentabilidad

VIGILADO por el Instituto Mexicano de Normas de Referencia y Certificación de Calidad A.C. Colmena Consultoría de Seguridad de Vida S.A.



qué hacer...



- Escogencias de mercado
- Herramientas de mercadeo
- Despliegue y desdoblamiento de las necesidades



- Alineación
- Pertenencia
- Satisfacción
- Entusiasmo

- Identificación de procesos
- Medición
- Mejoramiento
  - (Kaizen)
- Estandarización
- Educación

# visión de futuro

estrategia

- Estado deseado y necesario a largo plazo
- Hacia dónde vamos?
- La institución que queremos construir para dentro de cinco a diez años

# el poder de una visión

estrategia

- Visión sin acción = sólo un sueño
- Acción sin visión = sin sentido
- Visión + Acción = pueden cambiar el mundo

Joel Barker



estrategia

# oferta de valor diferenciada

Una propuesta claramente diferenciada, apreciada por los clientes objetivo porque les satisface una o varias necesidades

Algo por lo cual los clientes están dispuestos a dar una retribución rentable a quien la ofrece y cuyo valor es percibido por quienes lo reciben como superior a la retribución entregada

- Escogencias de mercado
- Herramientas de mercadeo
- Despliegue y desdoblamiento de las necesidades



- Alineación
- Pertenencia
- Satisfacción
- Entusiasmo

- Identificación de procesos
- Medición
- Mejoramiento
  - (Kaizen)
- Estandarización
- Educación

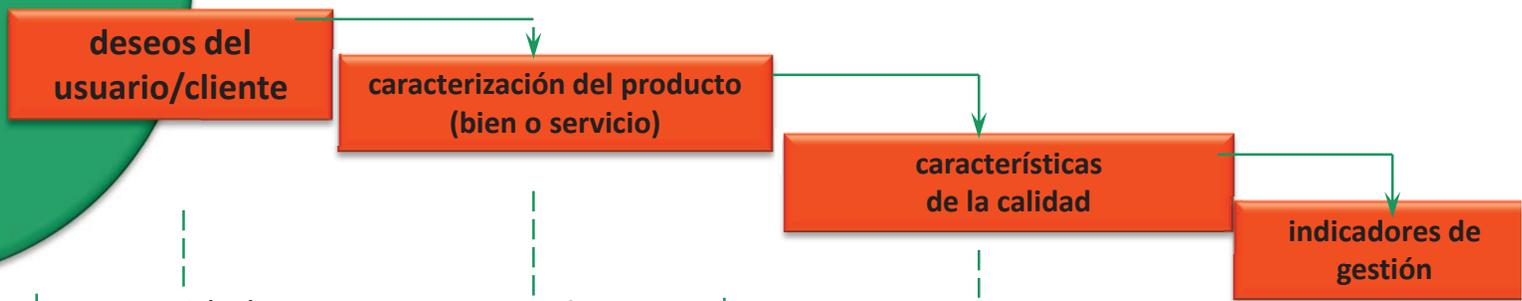
# escogencias estratégicas fundamentales

- Posicionamiento amplio
  - Liderazgo en producto
  - Excelencia operacional
  - Intimidad con el cliente
- Posicionamiento específico
  - Relación costo - beneficio
- Posicionamiento de valor
  - Valor ofrecido vs costo de adquisición
- Segmentación de mercado
- Ámbito geográfico

- Escogencias de mercado
- Herramientas de mercadeo
- Despliegue y desdoblamiento de las necesidades

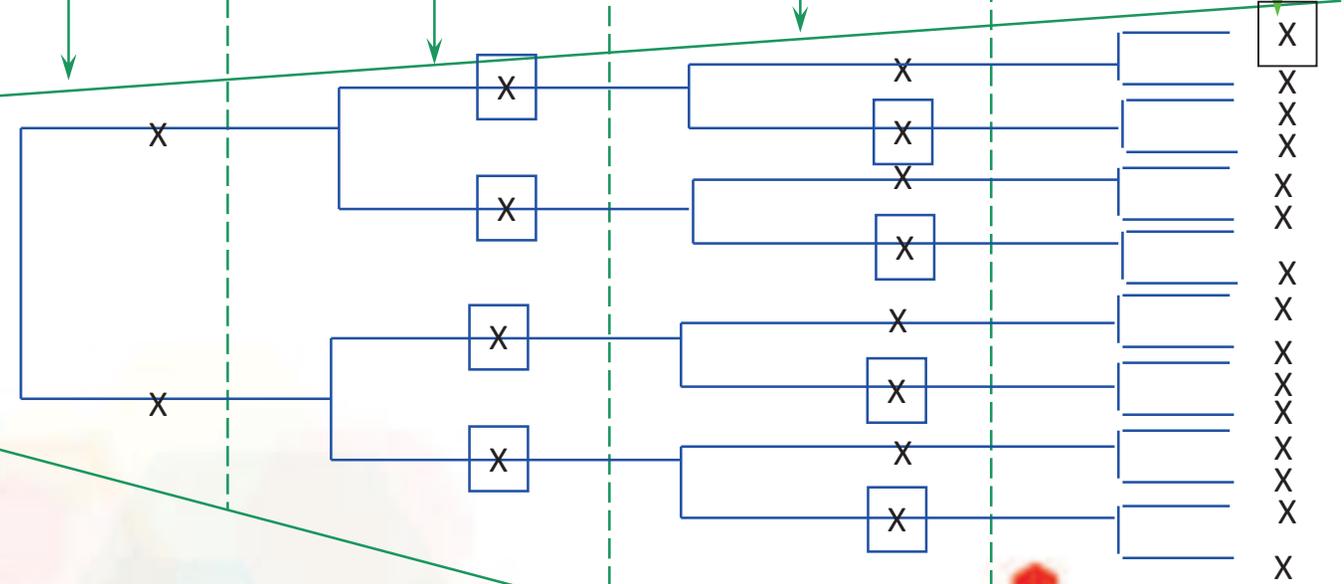
- Despliegue y desdoblamiento de las necesidades

# desdoblamiento



necesidades del usuario-cliente      características del servicio      características del proceso de generación      control de los procesos

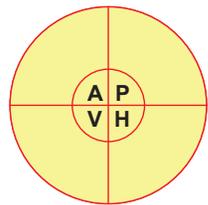
identificación del usuario-cliente



VIGILANCIA ADMINISTRATIVA ESPECIALIZADA COLMENA COMPANHIA DE SEGURIDAD DE VIDA S.A.

# modelo de gestión por procesos

- Identificación de procesos
- Medición
- Mejoramiento
  - (Kaizen)
- Estandarización
- Educación



- Escogencias de mercado
- Herramientas de mercadeo
- Despliegue y desdoblamiento de las necesidades

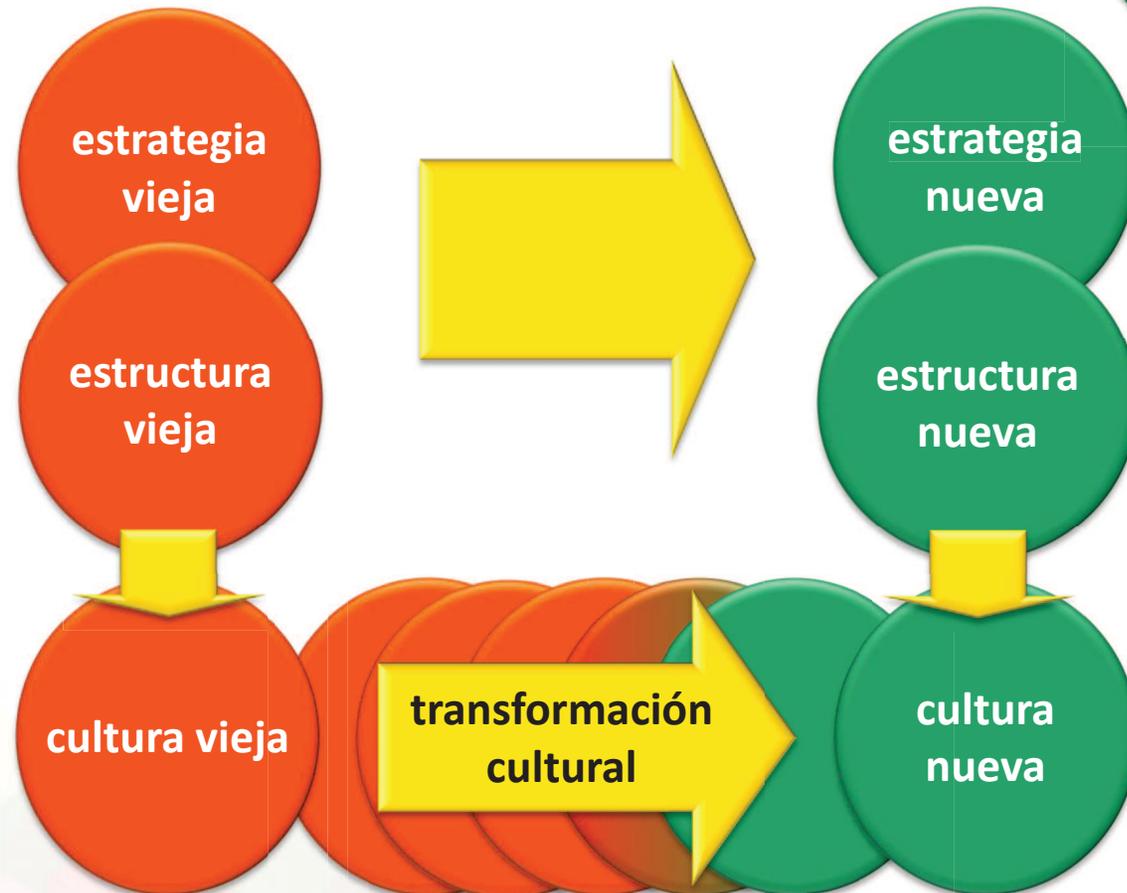


- Alineación
- Pertenencia
- Satisfacción
- Entusiasmo

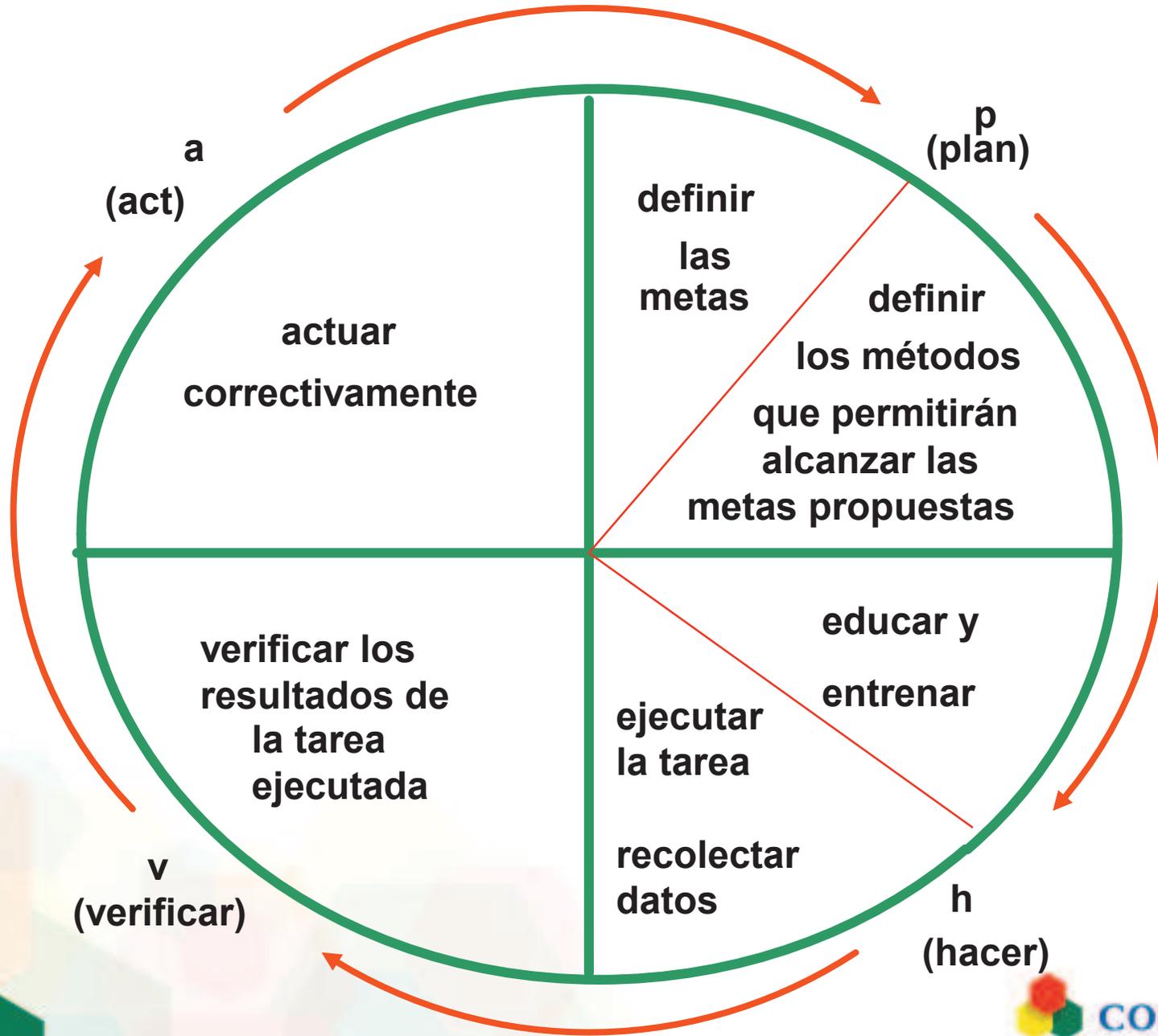
- Identificación de procesos
- Medición
- Mejoramiento
  - (Kaizen)
- Estandarización
- Educación

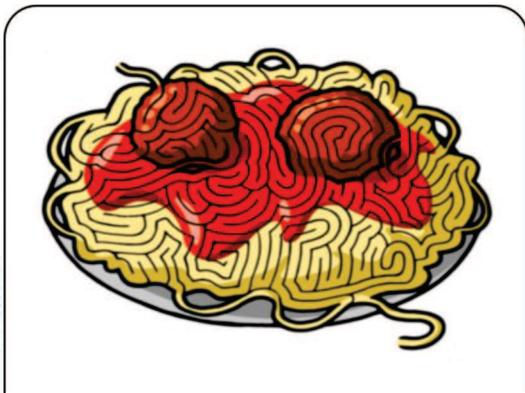
# alineamiento entre estrategia, estructura y cultura

- Alineación
- Pertenencia
- Satisfacción
- Entusiasmo



# filosofía





**Atención centrada en la organización**



**Atención centrada en el cliente**



**Atención centrada en el paciente y su familia**



# enfoque centrado en el cliente



# mejoramiento continuo

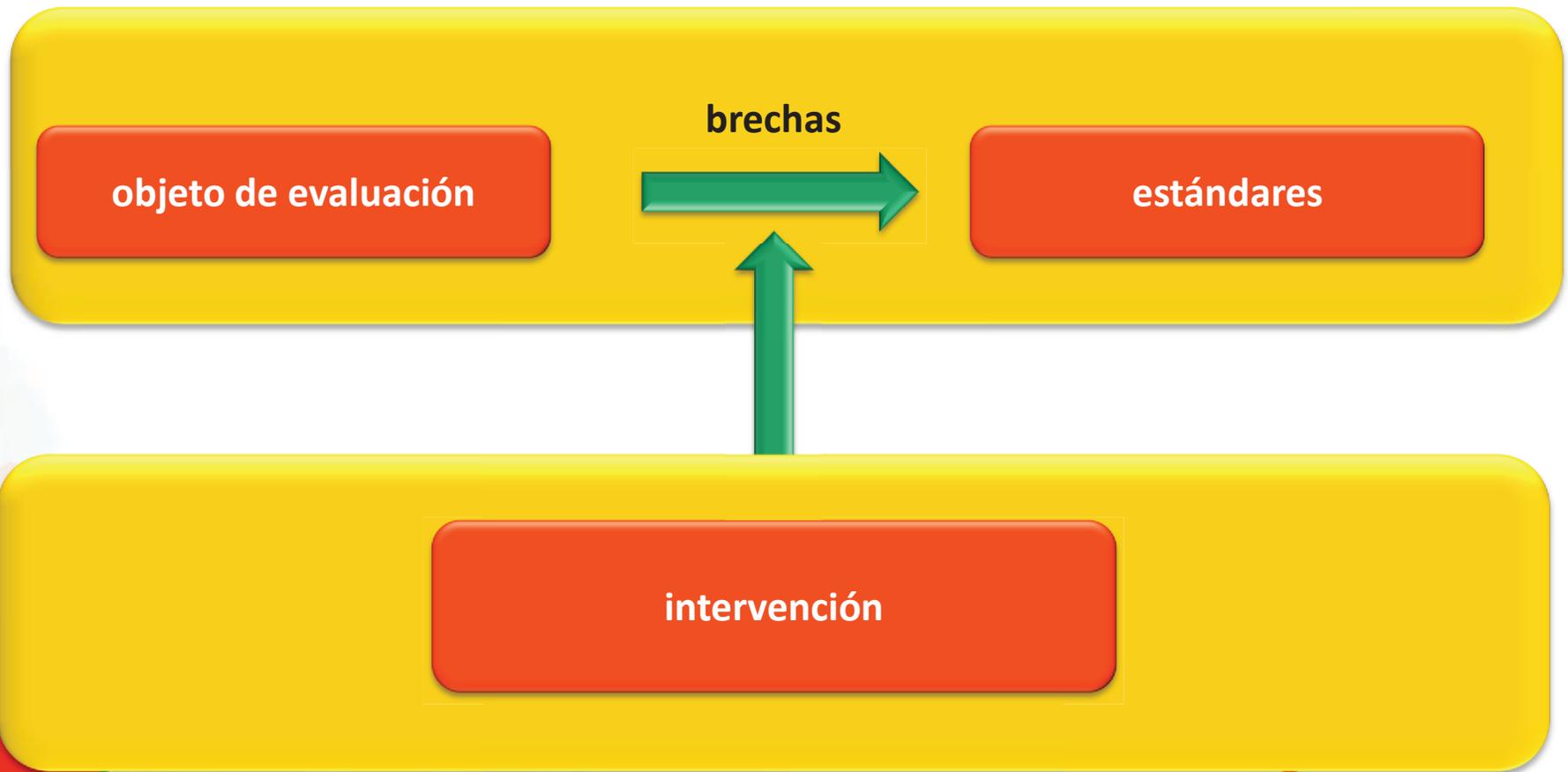
Es una filosofía organizacional que busca satisfacer las necesidades del cliente y exceder sus expectativas con un mínimo de esfuerzo, desperdicio o repetición de trabajo, mediante el uso de un proceso estructurado que selectivamente identifica y mejora todos los aspectos de cuidado y servicio de manera continua.

D.M. Berwick

El mejoramiento es una fijación mental inextricablemente unida al mantenimiento y mejoramiento de los estándares.

Masaaki Imai

# método de mejoramiento organizacional



# implementación del método



## • Etapa de Planeación:

- Decisión del estándar a utilizar para el mejoramiento
- Conformación de equipos
- Recursos y logística
- Sensibilización

✓ Informe institucional del nivel de desempeño

## • Etapa de Diagnóstico:

- Capacitación
- Desarrollo del diagnóstico
- Cierre del diagnóstico

✓ Línea de base de mejoramiento

✓ Transformación de cultura (evaluación)



# implementación del método



- Definición del Objeto de Mejoramiento
  - Revisión del mapa de procesos
  - Priorización del objeto de mejoramiento
  - Conformación y capacitación de equipos
- Medición y Análisis
- Formulación Planes de Mejoramiento
- Ejecución y Seguimiento
- Aprendizaje Organizacional



- ✓ Evidencia de que los resultados institucionales mejoraron como consecuencia de los ciclos de mejoramiento
- ✓ Transformación de cultura (mejoramiento)

# beneficios

**Centro Policlínico del Olaya**

*Todo por la Salud y la Vida.*

[Inicio](#) | [Nuestra Institución](#) | [Servicios](#) | [Nuestros Usuarios](#) | [Talento Humano](#) | [Contacto](#)

**Atención Garantizada**

[Unidad de Cardiología](#) | [Curso Psicoprofiláctico](#) | [Unidad Cardiopatías](#) | [Laboratorio Clínico](#)

**ACREDITACIÓN EN SALUD** | **ISO 9001** | **icontec internacional**

[Solicitar Cita](#)  
Consulte y busque su cita

[Directorio Médico](#)  
Nombres y Especialidades

[Urgencias](#)  
Emergencias a toda hora

[Plataforma Proveedores](#)

# beneficios

PREMIO  
CALIDAD EN SALUD COLOMBIA  
Reconociendo las mejores prácticas



VIGILADO por el Ministerio de Salud y Protección Social  
Colores Corporativos de Seguros de Vida S.A.

fci

Salud Total

Centro Po  
del Ol

HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E

# beneficios

premio nacional a la excelencia y la innovación en gestión



VIGILADO por el Superintendente de Seguros de Vida S.A. Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.



 **MINISTERIO DE DEFENSA  
POLICÍA NACIONAL** Saltar intro

**Hoy  
nuestra institución cuenta  
con un reconocimiento  
más por su **trabajo y  
compromiso****

Premio Nacional a la Excelencia y  
la innovación en Gestión  
MODELO DE CLASE MUNDIAL PARA LA  
COMPETITIVIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD

[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)



JUAN CARLOS LONDOÑO SIERRA

# para qué? para donde vamos?

**POLÍTICA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA: CONPES 3678**  
UN MODELO DE DESARROLLO SECTORIAL PARA COLOMBIA



**Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo**  
República de Colombia



**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia

## TURISMO DE SALUD

Exportación de Servicios

- ✓ Desempeño clínico: resultados
- ✓ Aval de un referente internacional.

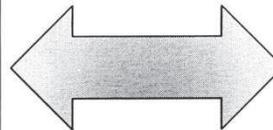
CALIDAD

## SOGC

Resultados Calidad en salud

- ✓ Desempeño clínico: resultados
- ✓ Seguridad del paciente
- ✓ Eficiencia

CALIDAD



## CENTROS DE EXCELENCIA

**Σ Esfuerzos:**

Ministerio de Comercio Industria y Turismo  
Ministerio de la Protección Social  
IPS Privadas: Acreditadas y no Acreditadas  
Cámara de Comercio de Bogotá  
Centro Tecnológico: CGH

JUAN CARLOS LONDOÑO SIERRA



# definición de servicio

- ✓ Superación de expectativas
- ✓ Crear una experiencia memorable en cada atención
- ✓ Deleite
- ✓ La provisión de una experiencia majestuosa para cada cliente
- ✓ Dejar huellas imborrables en cada momento de verdad
- ✓ Cautivando a los clientes y ganando su lealtad
- ✓ Crear afectividad



servicio



observación  
consciente



servicio



toque personal !!!





servicio



entusiasmo

! experiencia memorable !

observación  
consciente

toque personal

entusiasmo



Las compañías tendrán que asimilar y afrontar la transición de la venta de servicios a la venta de Experiencias

*“La Experiencia es una oferta real pues tiene una estructura definida que debe diseñarse deliberadamente para atraer a un consumidor que esta dispuesto a pagar por vivirla”*

( The Experience Economy - James H. Gilmore y B. Joseph Pine II )

El *servicio* consiste en hacer que el cliente viva una *experiencia memorable positiva*, a través de una forma *creativa* de *servirle*

