



NOMBRE DEL ALUMNO

Blanca Araceli Aguilar García.

NOMBRE DEL PROFESOR

Maywalida Candelaria Hernández Ordoñez

NOMBRE DEL TRABAJO

Ensayo

De la unidad 2

Los servicios de salud

MATERIA

Formulación y evaluación de proyectos

Grado: 3°.Cuatrimestre “maestría en administración en sistemas de salud”

PASIÓN POR EDUCAR

Frontera Comalapa, Chiapas 12 de junio del 2020.

TIPOS DE SERVICIOS

En la vida cotidiana del ser humano adquirimos un servicio ya sea público o privado, siendo este necesario para mejorar la calidad y funcionamiento de las necesidades presentadas en nuestro día a día.

Como trabajadores del sector salud siempre mencionamos la palabra servicio porque sabemos que estamos ofertando a la población una ayuda y sobre todo aliviando una necesidad de nuestro usuario. De ante mano un servicio como lo menciona en la página web. Wikipedia. Org. "es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente".

Es de mucha utilidad contar con los servicios por ejemplo, en el servicio público las prestaciones concedidas es por el Estado en beneficios de sus ciudadanos como son los hospitales, las escuelas, los policías etc. Son elementos que dan lugar a cubrir una satisfacción humana.

Es muy claro que uno de los servicios mayor demandado es el sector salud, tanto los hospitales que se llenan de usuarios como los centros de salud, unidades de salud, pues una necesidad humana reciben una atención medica por enfermedad, apoyo psicológico o nutrimental, sin embargo este sector tiene grandes carencias tanto de recursos humanos, infraestructura, tecnología entre otros. Así mismo existe el sector privado en salud estamos hablando de consultorios particulares, clínicas o sanatorios los encargados son unos cuantos socios en donde las personas que acuden son las que tiene una situación económica equilibrada o solventes que pueden pagar por el servicio, aunque en muchas ocasiones las personas optan ir a los particulares por el trato que les dan, las citas no están tan tardadas y no esperan mucho .la espera varia también debido a que en algunos particulares tienden a esperar por ratos para hacer atendidos porque talvez consideran que el médico o profesional es muy bueno en su rama y lo recomiendan para una atención, aunque sea el mismo que trabaja en el hospital público pero en los sectores público las personas son más impacientes y como no pagan servicios tienen más derecho de exigir.

Mientras el servicio privado busca el lucro en su actividad, es decir, no está controlado por el Estado más bien puede ser ejercida de forma individual, por personas accionistas, son personas que aportan un capital entre todos se vuelven dueños de las empresas y las ganancias o utilidades se las reparten entre todos los socios. Hablamos de la compañía Telcel, cable, hotelería por mencionar algunos. Ambas poseen características que diferencia una de la otra, es decir en

el sector público las empresas pertenecen al estado y está ligado especialmente a las necesidades públicas, el sector privado es un acto de comercio satisface intereses o necesidades particulares de las personas con fin de lucro.

Así mismo existen servicios complementarios o sustitutos los cuales no son servicios gratuitos, servicios prestados por ejemplo internet, descargas de música pues el cobro es de manera de mensaje hay que tomar en cuenta el cobro que genera el mensaje al enviar dicho mensaje suscribirse algún club, das tu consentimiento, es más como no se tiene la costumbre de leer las leyendas donde dice aviso de privacidad siempre le damos aceptar y cuando llegamos a ver tenemos cobros que pensamos no haber hecho. Efectivamente estos servicios consumen tus datos o crédito o bien generan cargos periódicos a una factura. Por eso es muy recomendable leer antes de aceptar estos servicios.

De igual manera la viabilidad del servicio en el mercado se mide mediante un estudio que ayuda a determinar el espacio que un producto o servicio ocupara en el mercado. Por ejemplo el tipo de clientes a quienes será lanzado, la competencia, olor, color, sabor, algo que impacte al público para su éxito, este análisis tiene como fin conocer si el producto o el servicio cubrirá las necesidades demandantes o si necesita modificaciones.

Hago mención que para la viabilidad de un servicio se necesitan de tres elementos fundamentales en primer lugar se encuentra el producto a lo que entiendo como artículo que se lanzara al mercado, el mercado como se mencionó anteriormente analiza si el producto será bien recibido por el público además de analizar la potencialidad de los clientes y proveedores siendo esta última al que abastecerá los productos necesarios a la persona o empresa. Administración cuenta con habilidades, destrezas recursos para poner en marcha el servicio. Economía se refiere al estudio financiero ayuda a determinar la cantidad de dinero por decirlo así para la inversión.

También puedo comentar que se necesita de consumidores quienes adquieran los servicios públicos o privados. Como refiere el autor José Ovalle favela Wikipedia. Org los consumidores “son personas u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionado por el producto, compra productos para su consumo”

Claramente como consumidores lo vivimos día a día, cuando vamos al mercado y compramos productos tomate, cebolla, papas al ir a la tiendita de la esquina por jabón, azúcar, frijol, papel higiénico, pagamos el valor del producto estamos recibiendo un servicio y cubre alguna necesidad básica. Desde tiempos antiguos ha existido la compra venta de productos por necesidad, por mencionar al trueque.

En salud el consumidor es el propio paciente o usuario que solicita el servicio, y la demanda de este es tan grande que no logra cubrir todas las necesidades de la población.

Pero que tan accesible podemos tener ciertos objetos que sean utilizado por cualquier público, ya sea económico que pueda comprar cierto artículo que este alcance de mi bolsillo, como también el recibir atención a la salud o educación. Contando que es un derecho como ciudadano ingresar, transitar en algún lugar y recibir atención médica. La accesibilidad del servicio de salud en instituciones públicas puede ser muy accesible en donde se cuente una unidad de salud para recibir la atención pero hay lugares tan marginados o muy lejanos que no pueden gozar tal cual este derecho, en caso de urgencias muchas ocasiones tienen que trasladar en carros particulares donde les cobran por lo cual no les queda para poder comprar alimentos o medicamentos, en algunas colonia existe centros de salud o unidades de salud pero a veces la falta de personal es otro factor que interviene para recibir atención médica.

Para comentar en relación a el acceso al servicio de salud de forma privada los usuarios son los que pueden pagar el servicio o simplemente aunque no tengan con que pagar venden propiedades con el objetivo de que el enfermo sea atendido más rápidamente. Así mismo para los dueños de los particulares les conviene esta modalidad porque son dueños de su tiempo y dinero, para algunos médicos lo utilizan como un ingreso más siendo muchos trabajan en hospitales públicos el cual su salario es manejado mediante un tabulador.

Dentro de los servicios públicos o privados existirán supuestos teóricos que ayudan a solucionar problemas que pueda presentarse, para las organizaciones ofrecer un buen servicio se necesita también de una calidad en la atención, tanto para los que reciben la atención como a los empleados a realizar su trabajo. Sorprender a los clientes con una buena actitud, ser confiables, ser justos con los tratos hacia los demás. Puedo mencionar como supuestos a las creencias, juicios, valores y afirmaciones a cerca de una realidad.

Factores determinantes que pueden afectar o dar éxito en el servicio, considero el entorno social, ambiental, lo económico, cultural todas estas circunstancias se deben de analizar dentro de los servicios que se ofrecen pues se trata de mejorar las condiciones humanas, debe existir igualdad entre los recursos y del poder.

Así mismo todo proyecto necesita de un pronóstico para enfrentar el éxito o el fracaso que puedan suscitarse. Un pronóstico hablamos de números y de tiempo sea corto mediano y largo plazo en ocasiones es por el tiempo de lanzar un producto o el tiempo de poner en marcha de algún servicio, claro que es prevenir a futuro eventos, es decir realizar una proyección de negocios, de recursos que siempre estén disponibles.

Construir, analizar diferentes escenarios y las consecuencias o acciones que las empresas u organizaciones deben tomar o evitar algo.

Considero que dentro de los servicios que se presta debe existir amabilidad por parte de quien ofrece el servicio, una buena impresión, ya que hablaría bien de la empresa o del servicio que se ofrece siendo este de gran calidad. Un buen trato al cliente o consumidor generara la imagen deseada por parte de la institución.

Concluyo diciendo tanto los servicios públicos y privados, el recurso humano es el recurso importante ya que es quien ejecuta todo para su realización, buscar la persona idónea para realizar las labores y sacar provecho de los potenciales, motivando siempre al trabajador para no decaer en sus funciones, para muchas empresas contar con un buen servicio genera resultados beneficiosos. Y como servidor público debemos actuar con amabilidad, responsabilidad y calidad para nuestros usuarios ya que somos parte de la sociedad donde ellos necesitan de nosotros y algún día nosotros de ellos. Y si se trata de salud se necesita que el gobierno aporte más a este sector que en la actualidad está muy olvidando dando colapso a la unidades para la atención y cubrir las necesidades de los pacientes.