



**Nombre del alumno: CIELO MAYTE LÓPEZ GUILLÉN.**

**Nombre del profesor: MTRO. VICTOR TADEO CRUZ**

**Nombre del trabajo: ENSAYO DE “CALIDAD”**

**Maestría: EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD.**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD.**

**Grado: 4to CUATRIMESTRE.**

FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS; A 18 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

## **CALIDAD**

Cuando escuchamos la palabra calidad especulamos un sinnúmero de probables conceptos, pero casi nunca nos detenemos a pensar cuándo es que en realidad se da o se logra una atención de calidad. Se dice que en las diferentes empresas u organizaciones últimamente se ha hecho notorio la aplicación de la calidad y en el sector salud no es la excepción ya que se ha integrado la gestión de calidad para lograr la mejora de los procesos otorgando así eficiencia y eficacia en la atención de la salud, por lo que como profesionistas es importante entender en realidad qué es la calidad, es por ello que este trabajo cuenta con el objetivo principal de dar a conocer los conceptos básicos que implica otorgar una atención de calidad, así mismo nos permitirá saber con qué herramientas se cuenta para medir los estándares de calidad en la atención del paciente, ya que es el encargado de evaluar nuestro desempeño laboral.

Al hablar de los años atrás de la calidad, se dice que tiene sus inicios desde el comienzo de la vida humana, ha sido algo propio del ser humano ya que al comprender que es necesario hacer las cosas bien y lo mejor posible, al hombre lo coloca en una mejor posición en lo que respecta la competitividad con otros.

Es cierto que con el pasar de los años ha ido evolucionando y tomando mayor importancia, tanto que se ha convertido en tema de relevancia no solo en las empresas privadas, sino que especialmente en instituciones de gobierno, demostrando que no solo exigen calidad de materia prima, productos, servicios sino también en el recurso humano.

Actualmente en nuestro país es un tema de novedad, sin embargo para otros países de primer mundo es un concepto de manejo cotidiano, que en la mayoría de ellos ha logrado cumplir con los objetivos.

Otro punto es que cuando se habla de ofrecer un producto y/o servicio se dice que se hace pensando en la o las personas que van adquirirlo, es por ello que si se habla de calidad se hace pensando en el cliente ya que en una organización depende mucho la satisfacción de los usuarios.

Para entender mejor la importancia que tiene el cliente en una empresa o institución debemos tener claro que: son las personas que adquieren el producto o servicio habitualmente; por lo que el cliente es parte importante debido a que de ellos depende la productividad del establecimiento y es que gracias a la gestión de calidad permite conseguir otros objetivos, lo que da lugar a obtener menores pérdidas o retrasos en la atención del usuario o cliente. Ante lo mencionado se dice que el consumidor o usuario toma en cuenta el precio del producto o servicio, es por ello que los establecimientos buscan captar al mayor número de clientes,

tratando de mejorar ofertas pero sobre todo no perdiendo las expectativas de calidad sobre lo que se ofrece.

Por consiguiente se debe tener conocimiento que la calidad está presente en cualquier ámbito de la sociedad y es por ello que es importante hacer mención que en el sector salud no es la excepción ya que actualmente la gestión de calidad ha tenido un auge en el sistema sanitario, y claro que también ahí existen los clientes pero son llamados pacientes o usuarios, por lo que al hablar de calidad cobra más importancia ya que no solo es lograr la satisfacción del usuario sino también mejorar la calidad de vida, así evitando que se enferme o en otros casos evitar su fallecimiento, y en este sentido hay que tener en cuenta que la calidad en los servicios de salud significa principalmente no cometer fallas y cero errores en la atención que se presta. Es necesario hacer mención que también se convierten en clientes los familiares que están inmersos en la situación que afecta al paciente, es por ello que debemos tenerlos en cuenta al momento de brindar el servicio, ya que según (Rodríguez y Lugo. 2006) “pueden ser unos «jueces» bastante exigentes de las actuaciones que hagamos sobre «sus pacientes», y, en muchas ocasiones, las quejas o felicitaciones de nuestro trabajo tienen como origen su opinión” (Pág.8).

Por otra parte existe otro tipo de cliente un ejemplo claro es cuando los médicos tienen un convenio con laboratorios externos al lugar donde trabajan, en ese sentido el medico se convierte en un cliente, el cual obtiene diversos beneficios, uno de ellos es que al él le manejan mejores ofertas, así mismo obtienen más productividad para ambas partes y en cuanto a la competitividad van mejorando gracias a la calidad.

Es importante que se reconozca la importancia de los diferentes clientes que puedan existir ya que con cada uno de ellos se debe de cumplir de la mejor manera posible y sobre todo hay que tener en cuenta siempre que cada uno tiene necesidades diferentes que hay que atender con calidad.

En relación a los clientes sanitarios se puede notar que ha habido un gran cambio ya que al situarnos en el pasado, el cliente no era exigente debido a que se conformaba a lo que dijera el profesional o la persona que le brindaba el servicio, en cambio en la actualidad, los profesionales tratan siempre de mantener satisfecho al cliente buscando siempre complacer sus necesidades, opino que en muchas ocasiones los clientes exigen más sus derechos y no cumplen sus obligaciones, debido a eso el servicio sanitario a introducido la gestión de calidad precisamente para evitar errores en la atención y promover que el paciente se haga responsable de su salud. Pero queda claro que para lograr que la calidad se dé, es necesario

buscar herramientas para poder acercarse a los clientes y obtener su opinión sobre la atención o los servicios que se otorgan en el sector salud, centrándose en la satisfacción e insatisfacción del usuario, según (Rodríguez y Lugo 2006) “El primero de los dos tipos es el conocido y amparado, comúnmente, por una herramienta conocida como «encuestas de satisfacción». Mientras que el segundo es lo que se conoce como «quejas y reclamaciones” (Pág.10). En concreto las encuestas deben contener la opinión que se necesita obtener para mejorar el servicio y claro deben de estar dirigidas al tipo de cliente que se requiere que dé su juicio, ya que en el caso de los familiares sería otro tipo de encuesta porque no es lo mismo lo que un familiar requiere a lo que necesita el usuario al que se le está otorgando directamente la atención.

Si se habla de la insatisfacción de los clientes en una unidad de salud existen los buzones de quejas, se dice que a veces las quejas no son en general por todos los servicios sino más bien es por algo que no le agrada o le agrado de la atención que le brindaron, entonces el propósito principal de recibir quejas o reclamaciones es darle solución al problema lo cual permite disminuir riesgo de llegar a una demanda legal, así mismo da paso a lograr dar una atención de calidad y eliminar lo que insatisface al usuario.

Como se mencionó anteriormente la calidad en el sector salud busca la mejora en todos los servicios evitando errores, según el autor (Rodríguez y Lugo2006) “La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad” (Pág. 14).

Por ello es importante puntualizar que dentro de una organización de salud se debe realizar la capacitación al personal buscando la manera que lo hagan parte de su vida laboral, opino que la calidad que se pretende lograr en los establecimientos de salud, no debe ser vista como una obligación, sino más bien debe ser parte de la persona, integrando también la ética y valores para que así todos puedan brindar una buena atención. Se sabe que en las instituciones es muy difícil introducir algo nuevo en la forma de trabajar, ya que muchos de los que laboran en determinado lugar ponen barreras para aceptar cambios, sin embargo como se mencionó anteriormente es necesario capacitar al personal y darles a conocer que será beneficioso también para ellos ya que así propiciarán ser acreedores de incentivos; la calidad se sabe que tiene como objetivo principal buscar que los cambios se den para mayor beneficio del paciente por lo que se debe de asegurar de cubrirles sus necesidades. Se dice que las organizaciones deben de procurar establecer metas a corto, mediano y largo plazo para que así permita evaluar si se está cumpliendo los estándares de calidad, es por ello que para conocer si la institución está logrando cumplir con los objetivos de la norma de vigilancia de

calidad, se debe realizar evaluaciones de la gestión de calidad lo cual permite la mejora continua mediante la toma de decisiones acertadas.

Existen los pilares de desempeño, por lo que pienso que un ejemplo claro de estos pilares es el plan de trabajo de una unidad de salud ya que es donde se conoce la mortalidad, morbilidad, natalidad y es ahí donde se mide mediante gráficas, e igual el gestor de calidad realiza la encuesta de satisfacción llamado trato adecuado y digno para determinar la opinión de los usuarios hacia el trabajo de los profesionales. Pero estas herramientas no lo son todo ya que es importante garantizar la calidad a todos los usuarios por lo que es necesario implementar ciertos criterios, y los autores (Rodríguez y Lugo2006) mencionan "Para Ruelas & Reyes, son cinco los elementos fundamentales que permiten garantizarla: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional" (Pág.16). Y así como ellos existieron varios que aportaron métodos para la vigilancia de la calidad. Se sabe que se han llevado a cabo supervisiones sobre este tema en las unidades de salud y ha arrojado datos donde aún se puede notar que en muchos establecimientos falta garantizar al 100% la calidad, es por ello que se ha tratado de implementar los departamentos que cuenten con un comité especial en la gestión de calidad para trabajar en conjunto con todo el personal. Entonces cabe recordar que para lograr la meta en todo el sector salud aún falta mucho trabajo por hacer, ya que no es tarea fácil pero es importante saber que toda acción que se realice debe ser en beneficio del paciente.

Finalmente la satisfacción de las necesidades y expectativas de un cliente deben ser siempre la prioridad de las organizaciones, por lo que debe constituir el elemento más importante que es la gestión de calidad.

Como profesionistas tenemos un papel muy valioso en el área de salud para lograr dar una atención de calidad. Actualmente se plantea una mirada diferente hacia la atención que se le presta a los usuarios y claro no ha sido fácil integrar estos nuevos elementos, sin embargo se sabe que para llegar al éxito es de suma importancia implementar adecuadamente los procesos de calidad e ir desarrollando sistemas de medición de satisfacción del cliente para así tomar decisiones que permitan crear modelos para lograr cambios inmediatos para la insatisfacción de todo servicio o atención, existen múltiples barreras para implementar al 100% el objetivo principal de asegurar la atención adecuada, pero es muy cierto que si se trabaja en equipo y sobre todo con las nuevas generaciones, en un tiempo no muy lejano se verá reflejado el fruto del esfuerzo de todos los que conforman las instituciones de salud.

## REFERENCIA

Rodríguez, A., Lugo, D. (2006). Salud en Tabasco. Recuperado septiembre de 2020, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/0d9aa2d5c2d2c7a43d2831017a2ad1e3.pdf>