

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION EN SISTEMA DE SALUD.**

**CATEDRATICO: CP. VICTOR TADEO CRUZ.**

**PRESENTA LA ALUMNA: CLARITSHA HERNANDEZ ROJAS**

**MATERIA: ADMINISTRACION DE CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD.**

**GRUPO, SEMESTRE Y MODALIDAD: 3ER. CUATRIMESTRE**

**SEMIESCOLARIZADO**  
**FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS**  
**19/09/ 2020**

## **ADMINISTRACION DE CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD**

La calidad es la forma correcta de efectuar o evaluar conjuntos de características en algún bien o servicio; la evolución de la calidad ha dado muchos cambios con el transcurso del tiempo, la mayoría de las personas conocemos y entendemos este término como la forma correcta que permite elegir lo mejor, tratándose así de cualquier cosa que sea. Desde la evolución hasta hoy en día tras investigaciones de algunos sabios expertos en la calidad entre ellos Shewhar, Deming, etc. Ha perfeccionado desde las personas, la materia prima, etc.

Los clientes son parte esencial de este proceso ya que pensar en ellos exige mayor satisfacción de alguna necesidad y de esta manera poder competir en el mercado, existen diferentes tipos de clientes y es muy difícil el poder identificar sus preferencias o gustos por lo tanto se debe analizar quienes son los receptores de nuestros servicios.

En el mundo sanitario la evolución hacia los clientes también ha cambiado desde sus técnicas, equipos, etc. Pues en los últimos cincuenta años han surgido gran cantidad de cambios, para empezar ya no es considerado paciente si no como un cliente con mayores exigencias y muy diferentes, por lo tanto, los médicos han tenido que ir evolucionando no solo tecnológicamente sino al tipo de cliente con el que se va a afrontar y es necesario conocer la opinión de ellos al haber recibido su servicio, si queda satisfecho o insatisfecho.

La satisfacción tiene como objetivo saber de qué manera nos tiene identificado nuestros clientes y si surge alguna inconformidad de parte de ellos con algunas quejas y por lo tanto un error debe corregirse para que no vuelva a suceder y buscar el motivo por el cual sucedió.

La calidad en el sector salud considero debe ser más eficiente dando una respuesta efectiva a las situaciones sanitarias satisfaciendo a la comunidad, los pacientes y las familias con sus servicios. Sensibilizando a estos profesionales el por qué se creó y cuál es el fin de la calidad en sus procesos.

Es importante reconocer que la finalidad de calidad es facilitar las cosas y de esta manera trabajar correctamente y disminuir la probabilidad de errores y asimismo el paciente se sentirá satisfecho, ganando reconocimiento y considerar la mejora continua. Tomando en cuenta los pilares que permitirán el mejor desempeño con indicadores que permitan tener o conocer información que puede ser mediante medición de resultados, mediciones de procesos y medición de satisfacción de los pacientes y sus familias.

El hablar de calidad y sobre todo en los procesos de la salud hace que los productos tengan niveles y lograr esto no es una tarea fácil, pero es una experiencia y aprendizajes aplicando algunas metodologías para poder llegar al objetivo ´por parte del que presta este servicio de la salud. Existen estudios en diferentes países donde se conoce y se muestra que la calidad ofrecida en los profesionales de la salud y hospitales es inmensa debido a diversos factores que pueden ocurrir en estos sistemas de salud.

La organización panamericana de la salud da a conocer que la calidad es necesaria para lograr la eficiencia y una obligación hablando en términos éticos y morales. Existen metodologías por parte de algunos autores, por ejemplo, Donabedian que menciona dos elementos importantes para lograr la calidad monitoria y un adecuado sistema de salud o lo que menciona el Dr. Ruelas que el evaluar la calidad no siempre conduce a la solución de problemas.

La calidad concluye en que siempre debemos buscar la mejora continua en los servicios que ofrecemos al cuidado de la salud, para la buena atención en la población, garantizando que estos servicios se cumplan de la mejor manera posible cumpliendo los estándares y las normas que se establecen en este ámbito del servicio al cliente.

