

## **ENSAYO**

# **CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI**

**Materia:**

**ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

**Maestro:** VICTOR TADEO CRUZ

**PRESENTA LA ALUMNA:**

Brenda Iraís González Barrios

**GRUPO, SEMESTRE y MODALIDAD:**

**4 to. Cuatrimestre "A" Maestría en Administración en  
Sistemas de Salud**

Comalapa, Chiapas  
17 de SEPTIEMBRE de 2020

## INTRODUCCION

En el presente ensayo abordaremos el tema de calidad, su conceptualización, sus inicios y cómo ha ido evolucionando hasta llegar a lo que actualmente conocemos.

Los servicios de salud han evolucionado a lo largo del tiempo, hoy en día existe una gran oferta y demanda que ocasiona que constantemente se estén mejorando dichos servicios para no quedarse obsoletos. El paciente dejó de llamarse así para ser nombrado: "cliente", y es en función de sus necesidades, lo que determinará los cambios y mejoras que deben ejecutarse.

Existen diversos métodos y herramientas para evaluar la satisfacción o insatisfacción de los clientes, los cuales permitirán realizar acciones de mejora para cada institución que presta servicios de salud.

Garantizar la calidad en salud es una tarea ardua que implica que todo trabajador otorgue sus servicios de la mejor manera posible con la finalidad de proteger íntegramente al paciente contra riesgos innecesarios apartando el mayor beneficio posible.

## **CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI**

La historia nos muestra cómo es que desde un principio hemos empleado la calidad para nuestra evolución y supervivencia; gracias a ello hemos aprendido a tomar elecciones que nos permitan obtener resultados favorables que nos llevan al éxito.

Todas las actividades del hombre se han ido perfeccionando y han ido evolucionando a lo largo del tiempo, desde la elaboración de la materia prima, mejora de los métodos de manufacturación, hasta su capacitación personal que garantice buenos resultados.

En un principio la calidad no era de gran interés para las empresas y organizaciones de la época, por lo que se limitaba a un “control de calidad del operario” el cual lo realizaba el propio trabajador, posteriormente surgió el “capataz” que se encargaba de vigilar que la calidad del trabajo de los operarios fuera la óptima, hasta llegar a lo que actualmente conocemos como el “control de calidad de la era moderna”.

W.A. Shewhart es el padre de la calidad moderna, quien fue el primero en diseñar una sistemática originada en datos estadísticos, utilizando como principal herramienta los cuadros de control.

Entendemos por cliente a toda persona o empresa que busca la satisfacción de una necesidad, a través de la adquisición de un producto o servicio. Los clientes son la razón de una empresa u organización, son el porqué de las mejoras y cambios, ya que todo va dirigido a satisfacer sus necesidades. A la hora de la toma de decisiones del cliente, toma en cuenta distintos aspectos como: calidad del producto o servicio, la oferta que recibe de distintos medios influirá en su toma de decisión, acá entra lo que llamamos marketing. El precio y la calidad del producto o servicio van de la mano, ya que no se puede ofrecer una buena calidad a un precio demasiado económico.

En el sector sanitario existen distintos tipos de clientes que es necesario identificar para una mejor atención, por ejemplo, el propio paciente, quien se interesará por el trato que se le otorga, la amabilidad, la comida, todos los procesos asistenciales, se cree que se deben centrar todas las atenciones resulta que no es así, ya que existen también los familiares, quienes resultan ser jueces en el actuar del personal médico, en algunos casos llegan a resultar bastante exigentes en reclamar un buen trato a su familiar, que la información que se

le proporciona sea oportuna, que los diagnósticos sean rápidos, etc. También existen los clientes que son los profesionales, el cuál necesitará resultados claros para interpretarlos en un tiempo de respuesta adecuado; están también los organismos públicos, compañías aseguradoras, y así podríamos mencionar diversos clientes más, cabe destacar que cada uno de ellos tienen distintas necesidades que deben ser cumplidas con eficacia y eficiencia, por lo que tiene gran importancia investigar y analizar a cada uno de ellos.

El esfuerzo continuo por conocer lo que el cliente valora y opina de un producto o servicio conlleva a aplicar estándares de calidad como encuestas de satisfacción e insatisfacción (también conocido como quejas y reclamaciones); cada uno tiene características y diferencias, realmente son bastantes opuestos, por lo que cada uno mide parámetros muy distintos pero que arroja resultados importantes. La encuesta de satisfacción denota cual es la percepción de nuestra organización por parte de los clientes; es importante realizar preguntas que garanticen la mejora continua, así como enfocar las preguntas al tipo de cliente, ya que como mencionamos, cada cliente tiene distintas necesidades que satisfacer. Los resultados deben ser recopilados y analizados para poder hacer las mejoras correspondientes.

Al hablar de insatisfacción por parte de los clientes, nos estamos centrando en casos específicos de los cuales el cliente no queda satisfecho. Este tipo de información es la que a nadie le agrada conocer, sin embargo es fundamental para detectar errores y así solucionarlos debidamente. Cada empresa u organización debe saber cómo gestionar y llevar al éxito los errores pasados. Es de importancia que el cliente sepa que nos interesamos por su opinión, sea negativa o positiva, para que tenga la confianza de que se tomarán cartas en el asunto para enmendar los errores.

La calidad en el sector salud es dar una respuesta efectiva a las necesidades y situaciones que se presenten en la población y sus individuos, garantizar la satisfacción de la comunidad. No es una tarea sencilla, ya que implica sensibilizar a cada integrante del equipo multidisciplinario que se desenvuelve en dicho entorno. Podemos decir que la tecnología es un elemento de vital importancia para la gestión de mejora de la información, ya que con una información oportuna se obtienen datos más claros y certeros, así como disminuir posibles errores. Para ello es necesario contar con personal capacitado para manejar dicha tecnología. Al mantener la calidad en los servicios que se prestan se obtendrán beneficios como

satisfacción por parte de los pacientes, lo cual elevará la seguridad y por lo tanto habrá reconocimiento del equipo que labora en la institución.

El cambio cultural es todo un proceso, para el cual debemos tener en cuenta ciertos aspectos como: la calidad con enfoque en el paciente, enfoque en la mejora de procesos, la mejora continua siempre como meta, reconocimiento de los éxitos para consolidar.

El desempeño de la calidad se sustenta en la medición de resultados ( los cuales son necesarios para poder actuar en las mejorar), medición de procesos ( cumplir con los protocolos establecidos) y medición de satisfacción de los pacientes y sus familias ( mediante indicadores pueden medirse que tan satisfechos están los usuarios).

Es importante garantizar la calidad en salud, lo cual si bien es un tanto complicada, tomando en cuenta que cada paciente amerita diferentes necesidades que satisfacer, lo cual obliga al prestador de salud a pensar exhaustivamente en cómo garantizar la satisfacción de cada uno de ellos, sin embargo para ello se debe apoyar en métodos para diseñar criterios y estándares que garanticen dicha encomienda.

Actualmente las instituciones de salud pretenden mantener la credibilidad, para lo cual debe trabajarse arduamente en la calidad de la atención.

La garantía de la calidad podemos definirla como la respuesta al servicio que se otorga de manera que se proteja al paciente íntegramente como ser humano contra los riesgos innecesarios y se le proporcionen los mayores beneficios posibles. La garantía de la calidad tiene elementos importantes a considerar: - Se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve, - se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios, - utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios, - alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora continua de calidad.

## **CONCLUSIÓN**

En conclusión, el tema abordado en el presente ensayo, nos denota la importancia de la calidad en cualquier empresa u organización; con el paso del tiempo el término de calidad ha ido evolucionando, hasta llegar a lo que actualmente conocemos. Toda empresa tiene claramente definido que el cliente es quien marcará las pautas para su mejora y cambios dentro de la organización. A nivel salud la calidad ha representado una mayor relevancia en los últimos tiempos, ya que las exigencias de los clientes son cada vez mayores, y la oferta es también cada vez mayor, lo que ocasiona que el servicio prestado sea lo mejor posible para mantener credibilidad y preferencia en todos los clientes posibles. Todo personal que labora en la institución debe tener claro su objetivo para poder cumplir con las expectativas de los clientes y así dar como resultado de manera general una prestación en la salud de calidad.

**BIBLIOGRAFIA**

Calidad en los servicios de salud y del siglo XX y XXI, Antología de la primer unidad, Mtro. Víctor Tadeo Cruz.