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

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

Nombre del trabajo: **MAPAS CONCEPTUALES DE "BENCHMARKING" Y "SISTEMA ISO 9000 O EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA"**

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

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

Grado: **4to CUATRIMESTRE.**

FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS; A 26 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

BENCHMARKING
Cuenta con
Procesos
Análisis
Se divide
1ero Determinar la brecha de desempeño actual.
Consiste
En identificar que prácticas realiza la competencia y que puedan beneficiar a nuestra compañía.
2do idear los niveles de desempeño futuros.
Se usa
Grafica
Contiene
*Productividad histórica.
*Brecha de benchmarking.
*Productividad futura.
Planificación
Cuenta con pasos
1ro tener claro qué proceso de producción o servicio va a someterse al estudio.
Mediante
Un proceso crítico se encontrarían aquellas áreas que necesitan una mejora.
2do consiste en identificar aquellas compañías que puedan ser referentes de estudio.
Requisito
-Contener información útil.
-Información que esté al alcance.
-El modo de obtener esa información sea aceptable.
-La compañía tenga una estructura organizativa similar a la nuestra.
3ro es determinar cómo se recopilarán los datos.
Información
Interna.
Dominio público.
Investigaciones propias.
visita directa de las instalaciones.
Integración
Consiste
En el proceso en el que se fijan los objetivos a raíz de los hallazgos.
Es necesario
Una estrategia de comunicación donde prevalezca la iniciativa de cambio.
Acción
Objetivo
Transformar esos principios operacionales en acción.
Consta
Etapas
1.-Desarrollar planes de acción.
2.- Llevar a cabo las acciones y supervisar el progreso.
Tipos
Interno
Externo
Es
Cuando la compañía busca mejores prácticas dentro de sus límites.
Se divide
Competitivo.
Genérico.
Funcional.
Tiene
Ventajas
Son
-Excelente herramienta de mejora continua.
-Útil para hacer pronósticos.
-Promueve el trabajo en equipo.
-Conocer nuevas tendencias.
Criticas
Son
-Solo es para cuestiones de relevancia vital.
-Puede conducir a copiar estrategias.
-Requiere capacitación.
-Proceso complejo.
Relación
Calidad En el servicio.
Es
Para Pedro Larrea:
Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas.
Relacionado
Con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.
Tipos
Según Horovitz distingue tres tipos de calidad.
Calidad requerida
Son
Calidad subyacente
Calidad esperada
Cumplen
Demandas y exigencias de los nuevos mercados.
Se encuentra
En todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.
Actualmente
lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito más que indispensable para generse y posicionarse un lugar en la preferencia de los clientes.
Conformada
Según Kotler y Armstrong la satisfacción cuenta con elementos.
Son
El Rendimiento Percibido
Se refiere
Al resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.
Expectativas
Es
La esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo de una empresa.
Características de la atención
*La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente.
*El empleado debe ser accesible.
*Se debe procurar adecuar el tiempo de servir.
*No usar vocabulario tecnico.
*concentrarse en lo que pide el cliente.
Tipos de clientes
Complacido: será leal a una marca o proveedor, porque siente una afinidad emociona.
Satisfecho: se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor con mejor oferta.
Insatisfechos: cambiará de marca o proveedor de forma inmediata.
Dimensiones para llevar a cabo la evaluación que realiza el cliente.
Son la
Intangibilidad
Aspectos a considerar
Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si no se utilizan, estos se pierden y no se valoran.
Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente.
Seguridad
Es
El sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización.
Implica
Credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.
fiabilidad
Es
La capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora.
Significa
Brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
Capacidad de respuesta
Se refiere
A la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido.
Es decir
Las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.
Empatía
Significa
la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.
Se necesita
Conocer a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
Aspectos
Tiempo
Simboliza
La dirección del desarrollo industrial en los años recientes.
Factor
Potenciador de ventas, administración, producción y distribución y, con ello, se ha conseguido una mayor productividad.
Productividad
Es
La búsqueda de la excelencia en las áreas que controlan los recursos que entran a la empresa.
Se Expresa
Por el volumen de producción y el consumo de recursos, los cuales pueden significar o pérdidas o ganacias.
Calidad
Se puede
Analizar el desarrollo de la organización, el enfoque, el desarrollo de los recursos humanos, el compromiso, así como el entrenamiento.
Involucra
Actividades de planificación, organización y análisis que responden a objetivos específicos de aprendizaje.
Se dice
Que no existe una definición universal.
Entonces
Cada autor crea una definición acorde a sus percepciones, conocimientos e inquietudes.
Según
Camp:define que es la búsqueda de las prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente.
Coldiling: lo describe como una forma de desarrollar mejores prácticas, de aprender de otras entidades, organizaciones y culturas.
Su análisis se divide en dos epocas.
primer epoca
Hace un uso del concepto como una herramienta que mejore la competitividad de la empresa, diferenciándola de imitadores.
Se trata
De un proceso continuo, el cual compara los objetivos empresariales con las mejores prácticas de las empresas que se consideran excelentes y líderes en su sector.
Segunda epoca
Nos plantea estudiar el cómo la empresa ha logrado establecerse como líder en el sector.
Considerado
Como un proceso de evaluación de productos, servicios y procesos entre organizaciones.
Mediante
El cual una de ellas analiza cómo otra realiza una función específica para igualarla o mejorarla.
Objetivo
Es corregir errores e identificar oportunidades, para aprender a solucionar problemas y tomar decisiones según los patrones de los líderes.
Beneficio
Es la ayuda que nos proporciona para poder ampliar las expectativas y la confianza de nuestros clientes.
Para lograrlo
Primero: el personal debe identificar una necesidad de cambio.
Segundo: deben identificar qué quieren cambiar y el porqué.
Tercero: diseñar un plan que les ayude a ejecutar el cambio.
Existen
Objetivos
Generales
Analizar
Los resultados de otras compañías que han tenido éxito en nuestro sector.
Definir
Cómo poder obtener esos resultados.
Realizar
Una base de datos para establecer objetivos y estrategias, para posteriormente ejecutarlos en la compañía.
Específicos
Entablar
Relación con aquellas empresas que deseamos analizar.
Aplicar
Herramientas novedosas y de última generación del sector en la compañía.
Analizar
La situación económica y en qué posición en el mercado está nuestra compañía de estudio.
Establecer
La fase de planificación estratégica.
Descubrir
Cuáles son las mejores prácticas para alcanzar los resultados deseados.

Insuficiente

No realizado

Inadecuado

Satisfactorio

Son

Excelente

Que los pacientes hacen sus quejas por:
-la realización inadecuada de proceso de la atención
-la obtención de malos resultados

Una escala de cinco niveles

Propone

*Encuestas debidamente estructuradas y aplicadas.

Debe recurrir

*Evaluación de quejas y las comunicaciones de los usuarios y sus familiares.

Mediante

De la satisfacción de usuario y del prestador de servicios.

Con la metodología para la evaluación cualitativa.

Índice de supervivencia
Índice de altas de la unidad
Promedio de días de estancia
Por ciento de ocupación.

Registro de los eventos adversos y los eventos centinela

Por ciento de:
mortalidad
La mortalidad materna y perinatal
Mortalidad potencialmente evitable,
Cesáreas.

Propone

Propone

Indicadores de resultados.

Indicadores de calidad.

Indicadores de seguridad.

Son

Urge

Por indicadores

Suficiencia y funcionalidad de las instalaciones.

Disponibilidad de personal suficiente.

Existencia de material de consumo.

Disponibilidad de una normatividad previamente establecida y documentada

Como

Evaluación

Semejanzas — Y — Diferencias — Son — Más evidentes en la evaluación del proceso de atención.

Documentación que garantiza una adecuada organización de los servicios.

Cuenta

Diagnóstico situacional.

Incluye

Manual de organización.

Guías clínicas.

Mediante la verificación presencial del cumplimiento de los estándares de calidad.

Aspectos con el sistema de Evaluación y Mejora Continua de la Calidad de la Atención Médica.

Ha sido aplicada con nuevos resultados por el área médica del IMSS.

Historia

Compara

El sistema ISO 9000

Surgió

En 1947 como una necesidad de la industria.

Para

Unificar las normas internacionales.

Permitió

Asegurar y certificar la calidad de los procesos de producción de una empresa.

Se dice

Que es un elemento fundamental en la organización formal de los servicios.

Según

Pedro Saturno:
"Una mala organización puede ser causa de mala atención, pero una buena organización no la garantiza"

Entonces

Los procesos deben estar documentados en el Manual de Organización y en los diferentes manuales de procedimientos.

Debe

ser específicos, estar escritos con precisión y claridad.

Evaluación

Es principalmente cualitativa.

Para estar en condiciones de hablar sobre la calidad de la atención médica debemos comenzar por preguntarnos.

Propósito

De la atención de calidad es guardar una estrecha congruencia con la misión y la visión de la institución

Interrogantes

¿Para quién es más importante una atención médica de calidad?

Respuesta

¿Qué es lo que el paciente considera como una atención médica de calidad?

Para el paciente.

Son

Elementos que integran una atención médica de calidad desde el punto de vista del paciente.

Por lo que

ellos esperan recibir una atención con oportunidad.

Es decir

Recibir un trato digno, amable y respetuoso.

Conceptos

Oportunidad.

Es

Otorgar la atención médica en el momento que el paciente la necesita.

Competencia profesional

Existen

Programas de capacitación y actualización continuas, cursos y congresos.

Seguridad

Es

Que esté libre de riesgos, eventos adversos y que sea confiable.

Respeto a los principios éticos de la práctica médica

Como

Beneficencia, equidad, autonomía, confidencialidad, respeto a la dignidad, solidaridad, honestidad y justicia.

Satisfacción de las necesidades de salud del paciente.

Es decir

En congruencia con sus condiciones particulares y de la gravedad de su enfermedad.

Satisfacción de los usuarios.

Por

Los resultados de la atención y con la calidad de los servicios recibidos.

Satisfacción de las expectativas del trabajador

Mediante

La remuneración sea congruente con la magnitud, calidad y complejidad del trabajo realizado.

Los recursos físicos.

La satisfacción de los usuarios y prestadores de servicio.

El material de consumo.

Los resultados.

El personal.

El proceso de la atención.

La organización.

Periodos

1963 a 1985 y 1991 a 1994 De 2004 a 2006.

Se calificó

Como norma de la Dirección de Prestaciones Médicas y como Programa de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

¿Cómo?

En forma de auto evaluación, mediante la utilización de Guías de Supervisión y Evaluación.

Se sustenta

En ciertos pasos sucesivos que conducen a los resultados del proceso de mejora y cierran el ciclo con la retroalimentación del sistema.

Sustento

Integración de un diagnóstico situacional de servicio o unidad médica.

En normatividad vigente, la misión y la visión del servicio.

Propósito

Retroalimentación del sistema.

Actualizar el diagnóstico situacional y en su caso actualizar la normatividad.

Implantación de un proceso de monitoreo de los avances y resultados.

Así mismo

programación de una nueva evaluación de control.

Etapas

Asignación de un juicio de valor a cada uno de los puntos evaluados.

Establecimiento objetivos y metas.

Para

Resolver los problemas identificados y mejorar los procesos.

En forma participativa con los responsables de los procesos, análisis de los problemas.

Iniciación del proceso de mejora continua.

A través

De hacer un reconocimiento a los responsables de resultados alcanzados a nivel de excelencia.

Propuesta por Juan Valdez

Características

1.- Control de calidad por inspección.

Es

La determinación de políticas, programas y procesos.

Mediante

2.- Aseguramiento de la calidad.

3.- Calidad total.

A través

De la planeación de los sistemas de calidad, en que la estructura, el proceso y los resultados.

Incluye

El equipo, el mobiliario, los insumos, el personal, en cuanto a selección, capacitación y desempeño.

4.- Mejora continua de la calidad.

Mediante

La diagnóstico situacional, la identificación de problemas y procesos con baja eficiencia y calidad.

5.- Reingeniería y calidad total.

A través

Del rediseño de los procesos que no permitan el cumplimiento de los estándares de calidad.

6.- Benchmarking.

Mediante

*Capacitación:
*Promover y estimular la innovación en los procesos.
*Flexibilidad en los procesos.
*Oportunidad en el desarrollo de los procesos.