

# **ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD.**

**ENSAYO.**

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

**MTRO. VÍCTOR TADEO CRUZ.**

**PRESENTA LA ALUMNA:**

**ANEYDI RICARDA JUAREZ MARROQUIN**

**GRUPO, SEMESTRE y MODALIDAD:**

**4o. Cuatrimestre “A” Maestría**

**Frontera Comalapa, Chiapas**

**16 de septiembre de 2020.**

## **INTRODUCCION.**

El propósito de este trabajo es describir la evolución histórica de la salud, el uso que se le ha dado a dicho concepto, ya que con el tiempo han cambiado, se puede decir que estaban muy relacionados con los intereses religiosos, políticos y económicos.

Desde nuestros inicios siempre estamos ligados a la calidad, de cómo el ser humano ha hecho cosas para tener una mejor calidad de vida durante su evolución mejorando así los trabajos eligiendo lo mejor para nosotros.

En el transcurso de los años se ha ido evolucionando como en las capacitaciones a personas así también en la materia prima, a partir del siglo XX la calidad se realizaban con los obreros o trabajadores, llamándose control de calidad operario donde se integraron personas que controlaban como los capataces, hasta que llegó la calidad moderna.

El análisis intenta aclarar los cambios en la era moderna donde Shewhart es considerado como el padre de la calidad moderna.

La historia de los inicios de la calidad de servicios es muy profunda donde exponen a Shewart como padre de la calidad moderna, a Deming donde todos relacionamos el origen de la calidad en 1946 y 1947, todos están mentalizados para mantener y superar continuamente la calidad de los productos y servicios donde están orientados al cliente. Así también relaciones proveedor – cliente, el concepto de calidad concentrada donde el cliente apoya al proveedor así también sus garantías de proveedores y compromiso a entregar productos con la calidad de demanda, ISO que es igual a calidad total.

## CLIENTES Y CALIDAD PERCIBIDA.

El cliente es el que nos hace planificar, mantener equipos, comprar materias primas, formar a nuestro personal, investigar, analizar, inspeccionar, etc. Es decir vivimos para nuestros clientes, hay una serie de aspectos que debemos tener muy en cuenta como lo es: la oferta de productos y servicios, si existen gran parecido en los productos y servicios que se ofrecen, los precios son muy similares, el posible cliente o comprador recibe una gran cantidad de información acerca de las diferentes ofertas comerciales. Lo cual conlleva a que los clientes tengan numerosas opciones para elegir.

## QUIEN ES EL CLIENTE.

Es toda persona o empresa que busca la satisfacción de una necesidad, a través de la adquisición de un producto o servicio.

El cliente es el elemento importante dentro de una empresa, es la razón de cualquier organización, ya que en la actualidad, no se puede entender ninguna organización sin que no se tenga en cuenta y presente siempre a los clientes y con ellos sus necesidades.

## TIPOS DE CLIENTES:

Como primer paso hay que identificar quienes son nuestros clientes.

En el sector sanitario hablar por un lado de parte de interesados y por el otro lo que son clientes, pueden ser los usuarios, familias de los posibles usuarios, los políticos, los proveedores y la sociedad en general, donde el propio paciente sea quien reciba directamente el servicio a prestar, en numerosas ocasiones el paciente no viene solo llega con los familiares.

El segundo tipo de clientes serían los usuarios que van a hacer unos jueces, bastante exigentes de las actuaciones que hagamos sobre sus pacientes, por lo consiguiente las quejas o felicitaciones de nuestro trabajo

tienen como origen su opinión, ya que el familiar reclama un trato digno, una información, etc. Y en concreto de carácter privado, enfocan los recursos tanto a los pacientes como a los acompañantes.

El tercer lugar, serían el cliente que se encuentra involucrado en los procesos de algunas organizaciones: los propios profesionales.

Otro tipo de clientes son los de organismos públicos.

## EVOLUCION DE LOS CLIENTES SANITARIOS.

Todo lo arreglamos a su medida y si las medidas de nuestro cliente cambian, nosotros también, en los pueblos podemos decir que existían cuatro figuras de las cuales dependían todos los demás: el alcalde de paz, el cura y el médico. Estas personas no trabajan, hacían favores a la gente y a cambio se les remuneraba con lo que uno tuviera en sus manos, a pesar de que nunca era insuficiente de agradecer tanto esfuerzo. Hoy en día la filosofía del cliente ha cambiado mucho ya no es un paciente es un cliente que puede ser paciente, familia, administración, etc. Y las exigencias son muy diferentes, el médico ha tenido que ir evolucionando, no solo en relación a las nuevas técnicas y tecnologías de la salud.

Nos encontramos con un sector excesivamente politizado y con una gran cantidad de intereses sociales, aunque no solo se tiene que ir enfocada al cumplimiento de la evolución de las necesidades de los clientes, esperando que la gestión pueda educar a los clientes.

## INFORMACION DEL CLIENTE: SATISFACCION E INSATISFACCION.

Debemos de tener sistemáticas que nos den información sobre lo que los clientes opinan de nosotros, hay dos clases de información:

Información de satisfacción: es una herramienta conocida como encuesta de satisfacción.

Información de insatisfacción: son quejas y reclamaciones.

## SATISFACCION

Su objetivo es la percepción de nuestra organización por partes de los clientes, en primer lugar es que tipo y que información debemos preguntar y segundo lugar es la información que nos interesa es diferente en función del cliente al que le vayamos a preguntar, una de las herramientas más utilizadas son las encuestas pero no siempre es la eficaz. Procesos de una organización sanitaria, los datos que se obtienen derivados de mediciones objetivas.

## INSATISFACCION.

Son las quejas y reclamaciones, son fallos de nuestro sistema de gestión que tienen una peculiaridad bastante peligrosa para la organización y son detectados por un cliente.

Es muy importante saber que un error se corrige cuando no vuelve a suceder lo mismo por la misma causa, todo lo demás es reparar o tratar un problema.

#### CALIDAD EN EL SECTOR SALUD.

Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos.

Calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez y hacerlo mejor las ves siguientes.

#### ASPECTOS PARA GENERAR UN CAMBIO CULTURAL

Elevar la seguridad del paciente, la calidad con enfoque en el paciente, enfoque a la mejora de procesos, la mejora continúa siempre como meta, reconocimiento de los éxitos para consolidar.

#### GARANTIA DE CALIDAD EN SALUD.

Es la prestación de servicio y sus conceptos son:

Garantía: se basa en proteger a los pacientes contra riesgos o necesidades, siendo estos una obligación ética y legal de los profesionales de la salud de responder por la calidad de lo que hacen.

Garantía de calidad: es responder por el servicio que se otorga de manera que se proteja al paciente íntegramente como ser humano contra riesgos innecesarios y se le proporcionen los mayores beneficios posibles.

Ishikawa: escribe que la garantía de la calidad es asegurar la calidad de un producto de modo que el cliente pueda obtenerlo y utilizarlo con plena confianza y satisfacción.

## **CONCLUSION.**

Resulta evidente de cómo ha ido evolucionando la calidad de los servicios de como el cliente es una pieza muy importante, ya que nuestro sistema de salud arrastra varias problemáticas para atender a una población tan grande y que aumenta de forma considerable con el paso de los años, de donde muchas de las situaciones están siendo rebasadas por el gobierno, dejando verlo como ineficaz y lento en la gestión de acciones que permitan generar alternativas para solucionar problemáticas que le atañen.

Así mismo tener en cuenta la evolución del cliente sanitario de cómo han cambiado a través de los años y que los usuarios ya pueden hacer saber su satisfacción o insatisfacción en la calidad del sector salud.