UDS
UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Crea tu mejor historia
EMPRENDAMOS JUNTOS

MAPA CONCEPTUAL
ISO 9000 SISTEMAS DE ACREDITACIÓN

Materia:

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

Maestro: VICTOR TADEO CRUZ

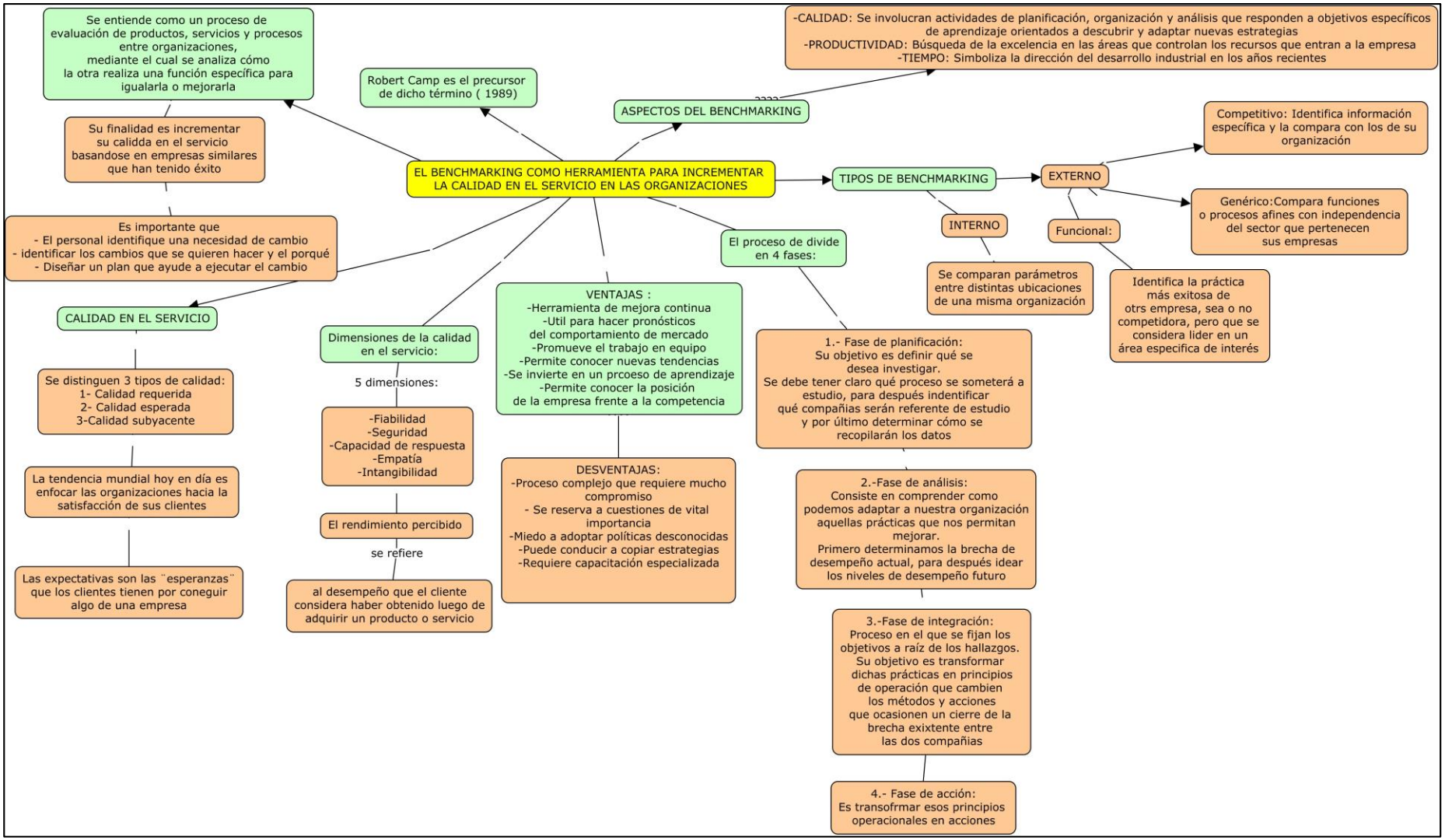
PRESENTA LA ALUMNA:

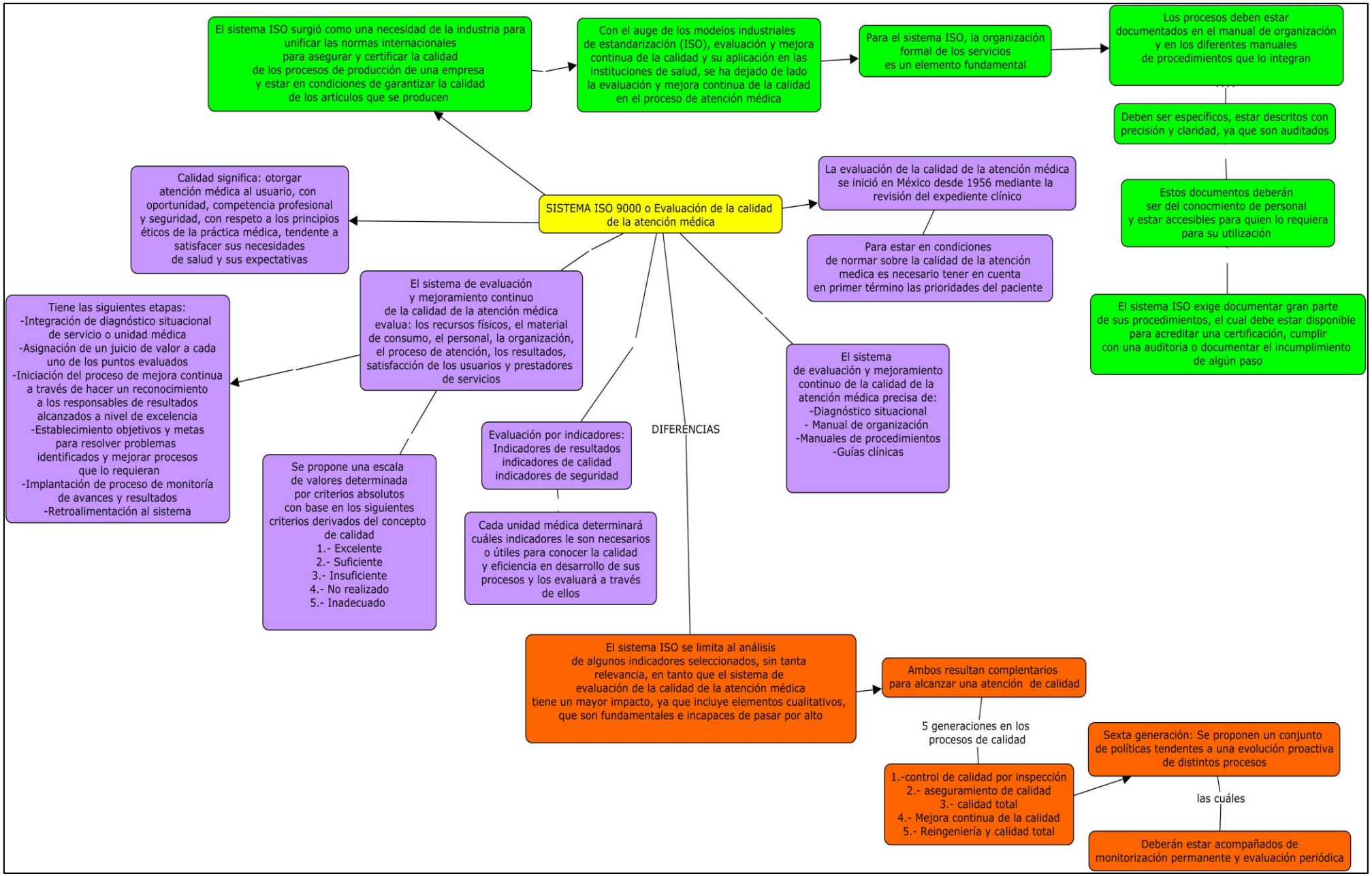
Brenda Iraís González Barrios

GRUPO, SEMESTRE y MODALIDAD:

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

Comalapa, Chiapas
27 de SEPTIEMBRE de 2020


EL BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LAS ORGANIZACIONES
Se entiende como un proceso de evaluación de productos, servicios y procesos entre organizaciones, mediante el cual se analiza cómo la otra realiza una función específica para igualarla o mejorarla
Su finalidad es incrementar su calidda en el servicio basandose en empresas similares que han tenido éxito
Robert Camp es el precursor de dicho término (1989)
ASPECTOS DEL BENCHMARKING
-CALIDAD: Se involucran actividades de planificación, organización y análisis que responden a objetivos específicos de aprendizaje orientados a descubrir y adaptar nuevas estrategias
-PRODUCTIVIDAD: Búsqueda de la excelencia en las áreas que controlan los recursos que entran a la empresa
-TIEMPO: Simboliza la dirección del desarrollo industrial en los años recientes
TIPOS DE BENCHMARKING
EXTERNO
Competitivo: Identifica información específica y la compara con los de su organización
Genérico:Compara funciones o procesos afines con independencia del sector que pertenecen sus empresas
Funcional:
Identifica la práctica más exitosa de otrs empresa, sea o no competidora, pero que se considera lider en un área especifica de interés
INTERNO
Se comparan parámetros entre distintas ubicaciones de una misma organización
Es importante que
- El personal identifique una necesidad de cambio
- identificar los cambios que se quieren hacer y el porqué
- Diseñar un plan que ayude a ejecutar el cambio
CALIDAD EN EL SERVICIO
Se distinguen 3 tipos de calidad:
1- Calidad requerida
2- Calidad esperada
3-Calidad subyacente
La tendencia mundial hoy en día es enfocar las organizaciones hacia la satisfacción de sus clientes
Las expectativas son las ¨esperanzas¨ que los clientes tienen por coneguir algo de una empresa
Dimensiones de la calidad en el servicio:
5 dimensiones:
-Fiabilidad
-Seguridad
-Capacidad de respuesta
-Empatía
-Intangibilidad
El rendimiento percibido
se refiere
al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio
VENTAJAS :
-Herramienta de mejora continua
-Util para hacer pronósticos del comportamiento de mercado
-Promueve el trabajo en equipo
-Permite conocer nuevas tendencias
-Se invierte en un prcoeso de aprendizaje
-Permite conocer la posición de la empresa frente a la competencia
DESVENTAJAS:
-Proceso complejo que requiere mucho compromiso
- Se reserva a cuestiones de vital importancia
-Miedo a adoptar políticas desconocidas
-Puede conducir a copiar estrategias
-Requiere capacitación especializada
El proceso de divide en 4 fases:
1.- Fase de planificación:
Su objetivo es definir qué se desea investigar.
Se debe tener claro qué proceso se someterá a estudio, para después indentificar qué compañias serán referente de estudio y por último determinar cómo se recopilarán los datos
2.-Fase de análisis:
Consiste en comprender como podemos adaptar a nuestra organización aquellas prácticas que nos permitan mejorar.
Primero determinamos la brecha de desempeño actual, para después idear los niveles de desempeño futuro
3.-Fase de integración:
Proceso en el que se fijan los objetivos a raíz de los hallazgos.
Su objetivo es transformar dichas prácticas en principios de operación que cambien los métodos y acciones que ocasionen un cierre de la brecha exixtente entre las dos compañias
4.- Fase de acción:
Es transofrmar esos principios operacionales en acciones


El sistema ISO surgió como una necesidad de la industria para unificar las normas internacionales para asegurar y certificar la calidad de los procesos de producción de una empresa y estar en condiciones de garantizar la calidad de los artículos que se producen
Con el auge de los modelos industriales de estandarización (ISO), evaluación y mejora continua de la calidad y su aplicación en las instituciones de salud, se ha dejado de lado la evaluación y mejora continua de la calidad en el proceso de atención médica
Para el sistema ISO, la organización formal de los servicios es un elemento fundamental
Los procesos deben estar documentados en el manual de organización y en los diferentes manuales de procedimientos que lo integran
Deben ser específicos, estar descritos con precisión y claridad, ya que son auditados
Estos documentos deberán ser del conocmiento de personal y estar accesibles para quien lo requiera para su utilización
El sistema ISO exige documentar gran parte de sus procedimientos, el cual debe estar disponible para acreditar una certificación, cumplir con una auditoria o documentar el incumplimiento de algún paso
SISTEMA ISO 9000 o Evaluación de la calidad de la atención médica
Calidad significa: otorgar atención médica al usuario, con oportunidad, competencia profesional y seguridad, con respeto a los principios éticos de la práctica médica, tendente a satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas
La evaluación de la calidad de la atención médica se inició en México desde 1956 mediante la revisión del expediente clínico
Para estar en condiciones de normar sobre la calidad de la atención medica es necesario tener en cuenta en primer término las prioridades del paciente
El sistema de evaluación y mejoramiento continuo de la calidad de la atención médica evalua: los recursos físicos, el material de consumo, el personal, la organización, el proceso de atención, los resultados, satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios
Tiene las siguientes etapas:
-Integración de diagnóstico situacional de servicio o unidad médica
-Asignación de un juicio de valor a cada uno de los puntos evaluados
-Iniciación del proceso de mejora continua a través de hacer un reconocimiento a los responsables de resultados alcanzados a nivel de excelencia
-Establecimiento objetivos y metas para resolver problemas identificados y mejorar procesos que lo requieran
-Implantación de proceso de monitoría de avances y resultados
-Retroalimentación al sistema
El sistema de evaluación y mejoramiento continuo de la calidad de la atención médica precisa de:
-Diagnóstico situacional
- Manual de organización
-Manuales de procedimientos
-Guías clínicas
DIFERENCIAS
Evaluación por indicadores:
Indicadores de resultados
indicadores de calidad
indicadores de seguridad
Cada unidad médica determinará cuáles indicadores le son necesarios o útiles para conocer la calidad y eficiencia en desarrollo de sus procesos y los evaluará a través de ellos
Se propone una escala de valores determinada por criterios absolutos con base en los siguientes criterios derivados del concepto de calidad
1.- Excelente
2.- Suficiente
3.- Insuficiente
4.- No realizado
5.- Inadecuado
El sistema ISO se limita al análisis de algunos indicadores seleccionados, sin tanta relevancia, en tanto que el sistema de evaluación de la calidad de la atención médica tiene un mayor impacto, ya que incluye elementos cualitativos, que son fundamentales e incapaces de pasar por alto
Ambos resultan complentarios para alcanzar una atención de calidad
5 generaciones en los procesos de calidad
1.-control de calidad por inspección
2.- aseguramiento de calidad
3.- calidad total
4.- Mejora continua de la calidad
5.- Reingeniería y calidad total
Sexta generación: Se proponen un conjunto de políticas tendentes a una evolución proactiva de distintos procesos
las cuáles
Deberán estar acompañados de monitorización permanente y evaluación periódica