UDS
UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Crea tu mejor historia
EMPRENDAMOS JUNTOS

MATERIA: ADMINISTRACION DE CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD.

MTRO. CP. VICTOR TADEO CRUZ.

PRESENTA LA ALUMNA:

ANABEY CASTILLO ALFONZO.

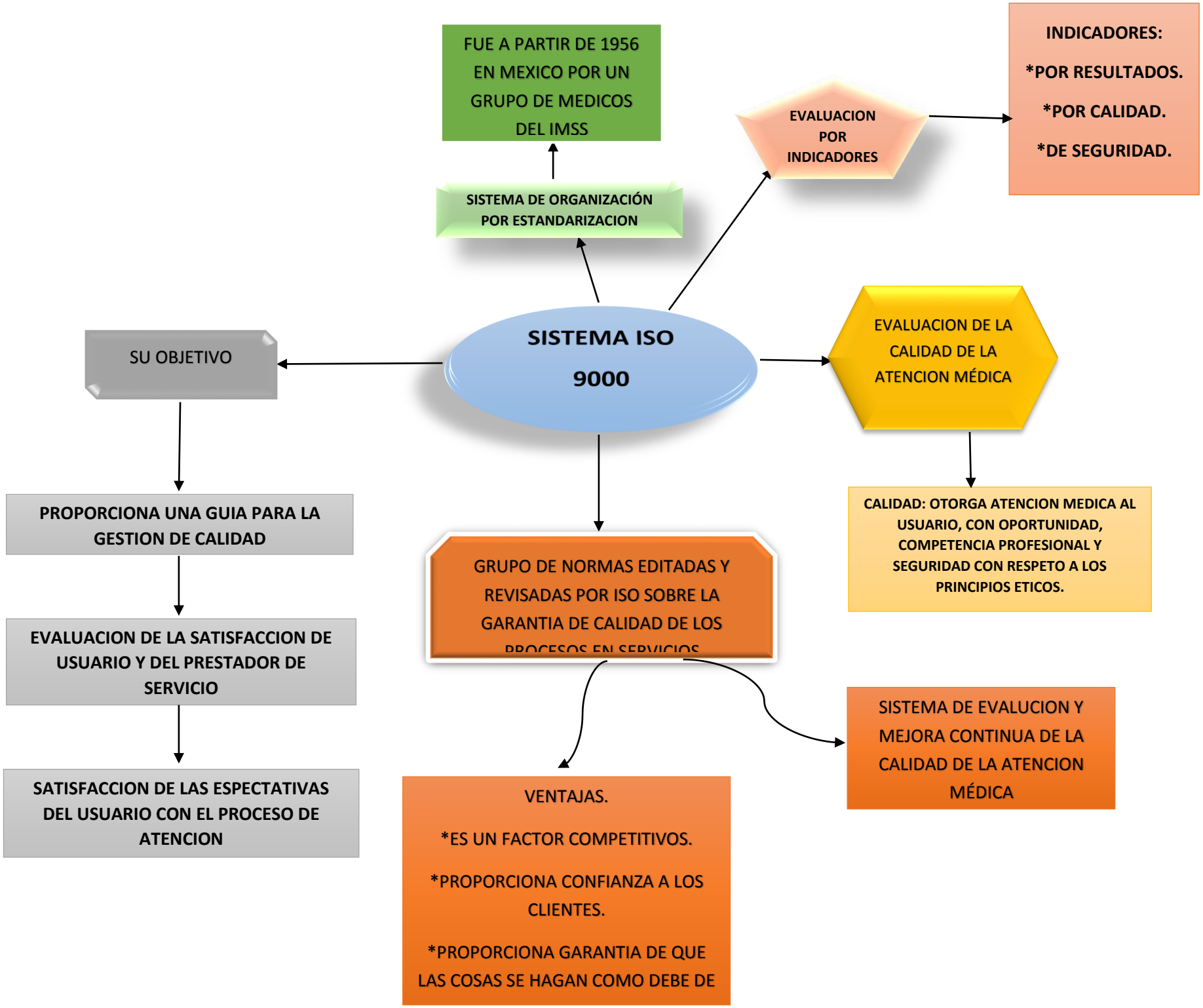
GRUPO, SEMESTRE Y MODALIDAD:

3ER. CUATRIMESTRE

MAESTRIA EN ADMINISTRACION EN SISTEMA DE SALUD.

SEMIESCOLARIZADO

FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS
27/09/ 2020


SISTEMA ISO 9000
FUE A PARTIR DE 1956 EN MEXICO POR UN GRUPO DE MEDICOS DEL IMSS
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN POR ESTANDARIZACION
EVALUACION POR INDICADORES
INDICADORES:
*POR RESULTADOS.
*POR CALIDAD.
*DE SEGURIDAD.
SU OBJETIVO
PROPORCIONA UNA GUIA PARA LA GESTION DE CALIDAD
EVALUACION DE LA SATISFACCION DE USUARIO Y DEL PRESTADOR DE SERVICIO
SATISFACCION DE LAS ESPECTATIVAS DEL USUARIO CON EL PROCESO DE ATENCION
EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA
CALIDAD: OTORGA ATENCION MEDICA AL USUARIO, CON OPORTUNIDAD, COMPETENCIA PROFESIONAL Y SEGURIDAD CON RESPETO A LOS PRINCIPIOS ETICOS.
GRUPO DE NORMAS EDITADAS Y REVISADAS POR ISO SOBRE LA GARANTIA DE CALIDAD DE LOS PROCESOS EN SERVICIOS
SISTEMA DE EVALUCION Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA
VENTAJAS.
*ES UN FACTOR COMPETITIVOS.
*PROPORCIONA CONFIANZA A LOS CLIENTES.
*PROPORCIONA GARANTIA DE QUE LAS COSAS SE HAGAN COMO DEBE DE

IMPORTANCIA DEL BENCHMARCKING

ANTECEDENTES:

1979 EXPRESA XEROX

(MODELO DE GESTION)

UNA OPCION DENTRO DE LA GESTION EMPRESARIAL QUE OBTIENE INFORMACION DEL ESTADO QUE GUARDA LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ALGUNAS ORGANIZACIONES.

ENCONTRAR Y COMPRENDER LAS PRÁCTICAS DE LAS COMPETENCIAS

DIMENCIONES EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO

RENDIMIENTO PERCIBIDO

ESPECTATIVAS

ASPECTOS

- **CALIDAD**
- **PRODUCTIVIDAD**
- **TIEMPO**

TIPOS

- **COMPETITIVOS**
- **GENERICO**
- **FUNCIONAL**

PROCESO O ESTAPAS

***PLANIFICACION.**

***ANALISIS.**

***INTEGRACION**