

MATERIA:

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMA DE SALUD

TEMA:

ENSAYO DE CLIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

MTRO:

VICTOR TADEO CRUZ

ALUMNO:

JESUS EDUARDO MEJIA PEREZ

**4ER. CUATRIMESTRE "A" MAESTRIA EN SALUD PUBLICA
SEMIESCORALIZADO**

18 de septiembre del 2020

INTRODUCCIÓN

En el siguiente ensayo hablamos de cliente y calidad esto muy importante para la sociedad en general porque siempre los usuarios quieren buena calidad en los productos también respeto al precio.

Los seres humanos desde pequeños ya sabemos escoger un buen producto o cosas para así satisfacer nuestra necesidad

Actualmente hay muchas empresas que por las opiniones de clientes ha mejorado como también en la calidad de salud.

CLIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

Como humanos desde que nacemos podemos ver cualquier detalle objeto para ocupar y que lo veamos en buen estado ya que desde pequeños sabemos diferenciar en las cosas en buen estado, y también todas las elecciones se pueden ver como un control de calidad que cada persona hace lo mejor para elegir. Desde que iba evolucionando la edad moderna y más concretamente para mejorar la calidad de hombre.

También en una empresa u organización siempre hay un supervisor que checa o verifica los productos pero también son los clientes quedan su punto de vista y así poder mejorar los productos para que se puede vender más rápido y le vaya bien a la empresa, también hay unos aspectos que deben tomar entorno comercial como:

- La oferta de los productos y servicio
- La existencia del gran parecido en los productos con otros
- Los precios
- Los compradores o clientes que les dan información acerca del producto comercial

En la actualidad ha existido muchas empresas con muchos productos nuevos para que los clientes potenciales tengan numerosas opciones para elegir y ya de penderá de sus decisiones todo esto provoca que las empresas sean competitivas con otras para poder llegar a un triunfo o la mejoría de dicha empresa y tener más clientes y se más llamativo sino además que también pueden elegir es mejor producto de calidad o servicio que se le brinda, no se puede ofrecer un producto de calidad son que se piense en el precio eso también depende mucho de empresa para llamar más clientes.

Quien es el cliente?

El cliente estudia a las personas o empresa que busca una satisfacción de las necesidades que quieren adquirir, también el cliente hace que una empresa mejore para poder lograr sus metas u objetivos y así pueden cambiar o renovar los productos o servicio.

TIPOS DE CLIENTES?

Ya que puede ser los usuarios, las familias de los posibles usuarios, los políticos, los proveedores y la sociedad en general. Más que todo esto toda sociedad en general son los clientes y de eso depende de una empresa u organización

Se puede pensar que también no se puede evitar que también influyan en la opinión que pueda tener los usuarios en los servicios. Como cliente también busca uno la calidad también en el sistema de salud, en los laboratorios ya que las personas buscan una buena atención de calidad.

No se piensa que todos los clientes buscan lo mismo que otros ya que también buscan lo indiferencial de lo demás.

EVOLUCION DE LOS CLIENTES SANITARIOS

En la actualidad ha cambiado en mundo sanitario en los conocimientos, técnicas, equipos, investigación, recursos etc. También se arreglan a la medida de los clientes o también cambian en base a eso, en los pueblos existían figuras de las cuales dependían todos los demás en alcalde, el juez de paz, el cura y el médico y estos hacían favores a los pobladores y en eso se renumeraba de lo que tenían las personas.

Como en el médico que tenía que cumplir un buen servicio que existían en el pueblo que exigía una buena atención de calidad como en la actualidad existen varios sanatorios particulares donde se le cobra un dinero al paciente por el servicio pero también el paciente tiene que recibir una atención de calidad por que se le paga al médico por el servicio.

INFORMACION DEL CLIENTE: SATISFACCION E INSATISFACCION

Ya esto nos habla que en una empresa, institución u organización hace una buena labor ya las personas están satisfacción del servicio que se le brinda y no se quejan y en insatisfacción es donde el cliente reclama y hay quejas y eso depende mucho de la que empresa no mejore porque pierde clientes.

SATISFACCIÓN

Con el objetivo de dar una buena atención de calidad para los clientes y esto puede quedar una información que les interesa en diferentes funciones del cliente en las que se le pueden preguntar como

- Que el paciente se interesa por la amabilidad
- El familiar por el trato digno
- El medico por fiabilidad de resultados
- La aseguradora como facturas, tramitación administrativa.

Estos son unos puntos que los usuarios quieren realmente para ser bien atendidos y le corresponde a la empresa para que los clientes no se vayan para otra empresa.

INSATISFACCIÓN

Son las quejas y las reclamaciones donde se considera que son los fallos de dicha empresa y sea muy peligrosa porque suelen pasar por que pueden ser varios clientes que los pueden detectar el error.

Esto puede que la información sea tan peligrosa que puede pasar que un cliente se pueda perder y esto puede ser que les diga a más clientes eso sería mal para la empresa

Y que también de un error lo pueden reparar para que no haiga pierde en los clientes.

QUE SIGNIFICA CALIDAD EN EL SECTOR SALUD

Es la atención de calidad que se le brinda al paciente en la aplicación de conocimiento y tecnológica médica en general y es hacer lo correcto de la primera vez o segunda vez con el recurso en existencial ya que también el paciente realmente quieren una buena atención de calidad.

ASPECTOS PARA GENERAR UN CAMBIO CULTURAL

Se debe tomar en cuenta que la calidad con el enfoque en el paciente, el enfoque en la mejora de procesos, la mejora continua siempre como meta y el reconocimiento de los éxitos para consolidar. Esto puede modificar que haiga un cambio pero también nunca cambiar los enfoques

GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD

Calidad es un gran reto para todo el ámbito de salud porque las persona quieren que sean bien atendidas ya que el prestador del servicio de salud en cómo lograr una satisfacción de todo y cada uno de los pacientes.

Garantía es respeto a la atención de salud ya es en respetar y proteger al paciente contra riesgos o necesidades

Garantía de calidad es responder por el servicio que se otorga de manera que se proteja al paciente íntegramente

Ishikawa es la garantía de la atención de calidad y asegurar

CONCLUSIÓN

Los clientes y calidad son muy importante para las empresas ya que aplica para que las empresas mejoren en los productos o evolucionen porque las personas quieren nuevos productos o también en el servicio también los clientes pueden dar sus opiniones,

Calidad en sector de salud esto más un reto para los médicos o para todo el personal de salud porque los usuarios quieren que le brinden una buena atención de calidad y para mejorar su salud.

Bibliografía

calidad en los servicios de salud y del siglo xx al xxi.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>