

MATERIA:

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMA DE SALUD

TEMA:

ENSAYO DE CLIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

MAESTRO:

VICTOR TADEO CRUZ

ALUMNA:

DOMINGUEZ CASTILLO LUCY REGINA

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

Frontera Comalapa Chiapas
A 18 de septiembre del
2020

INTRODUCCIÓN

El siguiente ensayo habla sobre cliente y calidad, es muy importante para la sociedad conocer de este tema ya que en general los usuarios buscan un buen producto con calidad, cantidad justa y deseada en los productos al igual de un buen precio.

Como ser humano tenemos la capacidad de ver cualquier detalle en un objeto para ocupar, vemos que este en buen estado esto se debe a que desde pequeños sabemos diferenciar entre las cosas en buen y mal estado; todas las elecciones se pueden ver como un control de calidad que cada persona hace lo mejor para elegir y que salga correctamente. Desde que iba evolucionando la edad moderna y más concretamente para mejorar la calidad de hombre.

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

CLIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

En la actualidad sea realizado esfuerzos para tener una mejor gestión en la organización por ser un organismo viviente y es el que decide la supervivencia en esta etapa el cliente es el que nos mantiene y quien nos mueve para obtener mejores resultados en la calidad que se realiza dentro de un proyecto de igual manera nosotros somos clientes de una organización e incluso la de nosotros misma organización en esta organización aquí es donde observamos y meditamos que en ocasiones el cliente no tiene la razón pero por mantener la organización debemos tener la paciencia para no pierda un cliente ya que ellos nos mantiene dentro de la empresa proyecto u organización.

En una empresa u organización siempre hay un supervisor que verifica los productos pero también son los clientes que dan su punto de vista y así poder mejorar los productos para que se pueda vender más rápido y le vaya bien a la empresa, existen aspectos que deben tomar tanto 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.

¿QUIÉN ES EL CLIENTE?

Es un elemento y uno de los más importante, puede ser persona o empresa que busca satisfacer su necesidad por lo que debemos conocerlo hasta el más mínimo detalle con gran paciencia y dar lo que el pide o necesita, es el que estudia a las personas o empresa para buscar una satisfacción de las necesidades que quiere 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

Encontramos que el familiar es igual a los pacientes pero son paralelos de los posibles usuarios, como los políticos, proveedores y la sociedad, en general son clientes y de eso depende una empresa u organización

No se puede evitar el influir en la opinión que puedan tener los usuarios en los servicios. *Como cliente también se busca la calidad en el sistema de salud y en los laboratorios ya que las personas buscan una buena atención de calidad y calidez.

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

EVOLUCION DE LOS CLIENTES SANITARIOS

En la actualidad ha sufrido cambios en el mundo sanitario en los conocimientos, técnicas, equipos, investigación, recursos etc. 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 estos hacían favores a los pobladores a cambio de ello recibían una remuneración de lo que tenían las personas en sus manos.

Como en el medico 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

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

SATISFACCIÓN

Tiene el objetivo de dar una buena atención de calidad y calidez para los clientes, esto puede dar 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 puntos que los usuarios quieren realmente para ser bien atendidos y le corresponde a la empresa para no perder clientes y así tener un buen resultado en el producto.

INSATISFACCIÓN

Son las quejas y las reclamaciones donde se considera que son los fallos de dicha empresa esto es muy peligroso porque conlleva a mucho riesgos y suelen pasar, pueden ser varios clientes que detectan el error

Esto se da a que la información sea de riesgo y salirse de control a consecuencia se perdería un cliente, y puede ser que la información llegue a más clientes después de un tiempo la perdida sería mayor eso sería una desventaja para la empresa.

La solución sería emendar a tiempo lo sucedido para no tener pérdida alguna.

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 es hacer lo correcto de la primera vez o segunda vez con el recurso en existencia 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 haya un cambio pero 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 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 y el sector salud ya que aplica para que estas mejoren en los productos o evolucionen porque las personas quieren nuevos productos y calidad; los clientes pueden dar sus opiniones.

Calidad en sector de salud esto es más un reto para los médicos y para todo el personal de salud porque los usuarios quieren que le brinden una buena atención de calidad 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/>