

**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**

**18/09/ 2020**

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

## **INTRODUCCION**

La calidad es la que esperamos y esperan de nosotros desde que nos formamos somos calidad de seres humanos, desde que nacemos nos encontramos con elementos relacionados con la salud, siempre seleccionamos lo que nos gusta más y lo que menos nos gusta.

Desde nuestro pasado se viene dando una transformación de cada ser humano, y así todas estas elecciones ya podemos ver como el control de calidad que nos hace elegir lo mejor para cada uno.

La calidad se aplica a todos nuestros aspectos de vida; es un concepto muy amplio que incluye a muchas partes de nuestro actuar vivir.

La calidad es una herramienta básica de una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada en cualquier otra de su misma especie; si sabemos diferenciar que es calidad entonces daremos lo mejor y exigiremos lo mejor de lo demás, sabemos que hoy los tiempos han mejorada de vida del hombre, todo se ha modernizado por lo tanto la calidad en todo ha ido mejorando.

En nuestra empresa donde nos desempeñamos nos exigen calidad de trabajo, calidad de atención hacia los pacientes.

## **DESARROLLO.**

Vemos que en años pasados la técnica de calidad empezó a ser aplicadas a producción y empiezan a ser extendidas al comercio y al diseño.

Se comenta que aparecieron tres industrias que modificaron el concepto de calidad donde se empezó a considerar la calidad del servicio prestado por las empresas, y la modificaron por la aparición de los sistemas de garantía de la calidad; donde se trata de documentar manuales, procedimientos y generaban registros.

En parte de la historia nos especifica que hubo mejor desarrollo de la informática, que utilizaron técnicas avanzadas de estadísticas.

Uno de los países más desarrollados actualmente es Japón, ellos han sabido utilizar buenas técnicas para que el comercio crezca cada día, uno de ellos es la calidad pero para llegar al éxito han experimentado miles de formas para mantenerse donde están, más que nada la informática les ha permitido utilizar técnicas avanzadas.

En fin tanto en este país como en otro podemos observar que la gestión de calidad es muy amplio e importante, dando un buen resultado en cada variable en la diferente organización y estas gestiones seguirán evolucionando a través del tiempo.

Hoy en día el cliente es el que exige la calidad, él es el que nos hace actualizarnos, en nuestro caso el paciente es el que nos pide mejor atención y nuestros jefes nos proporcionan herramientas con las que debemos o podemos dar una mejor atención para dar una excelente calidad.

En cuestión de productos debemos exigir calidad y podemos elegir dónde comprar nuestros productos y servicios.

No podemos ofrecer calidad sin pensar en el precio de este aunque siempre se limita la cantidad del cliente que podría comprar los servicios o productos; estamos acostumbrados a pensar que mientras más caro este el producto mejor calidad tiene.

Aunque el cliente es el que busca la satisfacción de una necesidad a través de la adquisición de un producto o servicio; sabemos que existe diferentes tipos de clientes los internos que son los que tenemos adentro de la empresa, en este caso sería nuestros jefes o supervisores que son los que nos exigen y nos supervisan a cada momento para que demos lo mejor y realicemos los trabajos en forma eficaz.

Y los clientes externos que en este caso serían todos los pacientes que nosotros atendemos personalmente cuando nos requieren con los que desempeñamos nuestros conocimientos y mientras nuestros jefes nos exigen números.

Como parte interesada en estos casos sería también los usuarios, los familiares de los pacientes y la sociedad en general.

En ocasiones tenemos pacientes muy exigentes que lo que piden es un trato exclusivo solo para ellos y hay otros pacientes que comprenden porque se trabaja en equipo y con una cantidad de pacientes que se hace lo mejor que se puede, aunque el paciente valla con

muchos familiares el que ultimadamente nos podrá nuestra calidad de trabajo es el mismo paciente, porque nuestra empresa no es particular se trabaja con limitación de material.

Y en una empresa particular es diferente porque hay la calidad es muy notoria con tal de que allá más clientes, por que pagaran lo que les pidan económicamente.

Tenemos el ejemplo de un laboratorio donde vas, pagas lo de los estudios, te toman la muestra y enseguida te dan los resultados, en cambio, en nuestra empresa es esperar tu turno y recibir resultados y es pérdida de tiempo, entonces no hay calidad del mismo para esperar así es en otros tipos de estudios.

## **EVOLUCION DE LOS CLIENTES SANITARIOS.**

En el mundo sanitario han ido cambiando muchas cosas entre estos el conocimiento, técnica, equipos, investigaciones y recursos, también la profesión de un médico en los últimos 50 años, el medico ha tenido que ir evolucionando con nuevas técnicas y tecnologías de salud para dar una mejor calidad de atención hacia sus pacientes.

Pensando siempre en todas las posibilidades de mejora relacionada con la satisfacción del paciente.

## **INFORMACION DEL CIENTE SATISFACCION E INSATISFACCION.**

Debemos de conocer cuál es la opinión de nuestros pacientes una vez que han recibido nuestros servicios para poder conocer su insatisfacción y dar una mejora en nuestra calidad de atención saber sobre lo que los pacientes opinan de nosotros.

## **GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD.**

La calidad en salud siempre ha sido un reto; por lo que tener claro cómo lograrla es un ejercicio lleno de experiencia y aprendizaje, para alcanzar la garantía de la calidad en salud es importante tener claro el concepto de calidad en la organización y dirección de los servicios.

## **CONCLUSION DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEL SALUD.**

En conclusión me atrevo a decir que en México nuestro sistema de salud es muy vaga con respecto a calidad del servicio, ya que desde hace ya varios años se cuenta con limitaciones de tanto material como personal, en comparación de otros países de primer y segundo mundo la calidad de servicio es mucho mejor ya que cuenta con el equipo y personal necesario para dar una mejor atención a los pacientes que requieren el servicio de salud.