



*NOMBRE DE ALUMNO*

Blanca Araceli Aguilar García.

*NOMBRE DEL PROFESOR*

Víctor Tadeo Cruz

*NOMBRE DEL TRABAJO*

Ensayo

Calidad en los servicios de salud

*MATERIA*

Administración de la calidad en sistemas de salud

Frontera Comalapa, Chiapas a 17 de septiembre del 2020.

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Si bien es cierto la palabra control y calidad la escuchamos en nuestro día a día, sin embargo desde tiempos atrás se ha utilizado para llevar a cabo una buena administración de recurso y ser parte de estándares que prometen una mejor versión en productos, diseños y selección de los mismos. Mejorando para ser más útil a la sociedad.

Con el paso del tiempo todo mejora, evoluciona para bien, pues en la vida del hombre debe existir calidad. Marcando en todos los sentidos, desde un buen producto hasta el trato con personas.

Las empresas utilizan dentro de sus técnicas la palabra calidad aplicadas en su producción y forman parte de un servicio, reglas, normas las cuales son documentadas en manuales procedimientos para su aplicación.

La misión, visión de una empresa, el capital con el que cuenta, producción, costos, clientes forman parte del concepto calidad, posicionándola dentro o fuera del mercado.

Cliente y calidad percibida. Ser cliente juega un papel muy importante, pues las empresa debe adaptarse a nuestras necesidades y caprichos de nuestros artículos que buscamos atenderlos de la mejor manera y salir contentos de la tienda o servicio prestado para luego regresar el cual considero como parte de uno de los retos de los empresarios.

La frase vivimos para y por nuestros clientes entiendo como reciproco ambos necesitamos, las empresas para hacer dinero vendiendo sus productos o bien ofreciendo un servicio y del cliente satisfacer una necesidad. Ya que sin clientes o usuarios las empresas no son nada.

En mi opinión como trabajador en una institución de salud necesitamos de otras organizaciones solicitando un servicio y es donde el papel recae en ser un cliente para otra empresa, debido a que en ocasiones lo que necesitamos la encontramos en otro lugar. Eso nos hace empáticos comprendiendo al cliente cuando exige el servicio poniéndonos en el lugar del otro al buscar y cubrir una necesidad básica. Teniendo o no la razón.

Es decir un cliente en ocasiones es difícil de convencer, debido a que en la actualidad por medio de redes sociales se pueden mantener al margen o al día de lo que acontece en precio, oferta, demanda, diseño, color, marca de lo que pudiere estar buscando. Llevando a que contenga numerosas opciones de elegir donde comprar, por esos las empresas u organizaciones deben mantenerse actualizadas y mantener la competitividad en el mercado. El precio y la calidad están estrechamente relacionados no se puede exigir un costo mayor si el producto no cumple con los márgenes de calidad.

Pero en si quien es el cliente o como se puede definir. Según la antología calidad en los servicios de salud refiere "toda persona o empresa que busca la satisfacción de una necesidad a través de la adquisición de un producto o servicio" (pag.5)

Considero esta definición no la suficiente porque a pesar de tratar con aquella persona que busca una necesidad debemos recordar que es un ser humano también con vulnerabilidad, en que las emociones están conectadas cuando adquiere un artículo o servicio. El tiempo también

es considerado uno de los factores más importantes en la espera de un cliente pues forma parte de la atención e imagen de una institución.

Existen sin número de clientes con necesidades y gustos diferentes y por el simple hecho de que llegue adquirir una compra no todos serán fieles a la empresa. Copel o Liverpool son empresas que se diferencian de una organización como lo es en el sector salud, es diferente el trato y servicio a ofertar, pues en salud es de ser más humanos pues el usuario en salud incide en procesos y actividades a realizar dentro o fuera de la institución. Los resultados se verán reflejados en el trabajo que se realiza y el esfuerzo, dedicación por parte de cada trabajador, el familiar o persona responsable del paciente influye también en las toma de decisiones y respetar la opinión. Los organismos públicos forman parte de otro tipos de clientes, a decir verdad todos somos clientes de las instituciones es como una cadena de necesidades y servicios.

Dentro de la evolución de los clientes sanitarios. Todo evoluciona. El constante cambio y actualización es muy importante debido a que existen nuevas tecnología y técnicas para lidiar con los clientes, las enfermedades también evolucionan y los tratamientos son diferentes y que se diga del propio cliente también cuenta con mayor conocimientos sobre sus procedimientos o medicamentos que le oferta su médico. El usuario tiene mayor conocimiento de sus derechos y obligaciones, pero como todo ejerciendo mayormente sus derechos dentro de las instituciones de salud.

Dentro del sector salud considero que es un poco más difícil mantenerse en el mercado como institución debido a que son instituciones gubernamentales el mal uso y desvío de recursos destinados para este tipo de empresas no llegan a donde corresponde habiendo mala calidad en los servicios ofertados comenzando desde mal equipamiento de unidades, mala infraestructura sin personal adecuado para las áreas entre otras cosas, y recordar que la mayor parte de usuarios que llegan adquirir el servicio son personas de recursos económicos bajos, es decir déficit, equilibrados pero jamás excedentes, siendo el factor económico, social, cultural y laboral parte de los cambios para una buena calidad en este tipo de instituciones .

La información de satisfacción y de insatisfacción es por decir técnicas de información recolectada sobre la opinión del servicio prestado. Realizando encuestas por parte de la empresa y recibiendo quejas o felicitaciones por parte de los usuarios o clientes.

Satisfacción. Este proceso su objetivo es saber que percepción tiene el cliente sobre la organización o institución si está a gusto con el servicio, producto adquirido. Por lo general se hace por medio de encuestas entrevistas, pero no siempre son eficientes. También hay que tener claro que información le interesa saber por parte de la empresa hacia el cliente y con forme a ello plantear las preguntas. Puedo mencionar que este tipo de medición de calidad con llevan a ser mejoras en la organización.

Posteriormente los cliente o usuarios aportan otra información la cual es el descontento talvez por un hecho determinado, pero sin embargo considero de mayor relevancia. Dentro de esta opinión del cliente juega la institución su reputación debido a que el cliente puede poner en mala percepción a la empresa o institución. Es tan peligrosa una queja o reclamación, se puede perder clientes y quedando como malos frente a los demás.

Aceptar las reclamaciones y mejorar en los errores, es parte de una estrategia de las empresas, exponiendo que no siempre es así ya que en algunas suelen pasar ese tipo de

errores muy seguidos. Llevando a esto que es parte también del encargado de la empresa o institución sobre que realmente hace y que sus trabajadores mejoren para bien de todos. Para mí el gerente, director o dueño es un pilar quien hace frente a todos los problemas y el interés que ponga en dar solución a los mismos.

Las quejas y reclamaciones se deben dar un enfoque positivo, pues hace que se mejore en errores y se hagan propuestas de mejoras para la institución u organización para la que se trabaje y dar un trato de calidad, manteniendo una percepción positiva ante los demás o de la competencia.

Así mismo en las instituciones sanitarias se menciona sobre la calidad de atención a la población sin embargo en que se basa este estándar de calidad.

La calidad en salud como lo menciona la antología calidad en los servicios de salud refiere como "respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, familia y la comunidad para con estos servicios". (pág. 12).

A lo que entiendo como la solución de los problemas a la población vulnerable, dando o proporcionando todos los medios necesarios para curar la enfermedad o problema que le aqueja.

La sensibilización del personal que labora en las unidades de salud, es parte fundamental dentro de la calidad con los usuarios, el trabajo en equipo, la buena comunicación, trato digno, amabilidad, ayuda a mejorar en el sistema de atención y no poner tropiezos con aquellos que requieren un servicio, el trato con humanidad habla también mucho de la persona es decir del médico, enfermero administrativo, intendente entre todos que conforman la empresa. La responsabilidad de cada profesional frente a su rol que juega con el paciente y el director dar a conocer el papel que asume como parte de los cambios y mejoras dentro de una unidad de salud ayuda a facilitar las cosas, teniendo éxito y mejores resultados.

La infraestructura y tecnología también son elementos dentro de una buena atención de calidad sin un equipo de cómputo, sin unidades en buen estado para realizar algún estudio o procedimiento no se considera de calidad, debido a que el usuario o paciente tiene que buscar fuera de para resolver su problema. En cuestión de infraestructura si no existe un lugar adecuado para la atención puede generar un problema para la atención hacia el paciente. A decir verdad en nuestro país las instituciones de salud gubernamentales sufren de muchas deficiencias, falta de personal especializado, falta de equipamiento médico, mala infraestructura, personal erróneo en áreas que no les corresponde no contando con su código función, la mala organización administrativa de los niveles jerárquicos quienes no le ponen interés a este tipo de servicios, pues como ellos no viven la realidad de lo que se sufre de carencias en una unidad de salud, las quejas de los usuarios frente al personal que le atiende pensando que la culpa es de ellos cuando en realidad todo comienza desde altos mandos. Cuestiones complejas que terminaría cuando la población y gobierno trabajen en conjunto. La medición de calidad en los institutos de salud en lugar de realizar supervisiones solo realiza encuestas de minutos de espera siendo alteradas cuando se envían datos reales. Modificándose a la conveniencia del gobierno. Es decir puro papeleo, y en realidad el encargado de calidad lo envían a realizar trasmite administrativos que si bien es cierto llena los documentos como es la realidad, lo regresan para corregir según ellos no es aplicable

porque no cumple con el estándar de calidad. Por ello considero que salud existe mucha manipulación de información solo a conveniencia de algunos.

De antemano existen garantías que protegen a usuario o paciente sobre cómo ser tratado con calidad respetando la integridad de los mismo, protegiendo al paciente de daños, tomando en cuenta la ética del profesional.

Según Ishikawa en la antología de la unidad 1 calidad de salud describe que la “garantía de calidad es asegurar la calidad de un producto de modo que el cliente pueda obtenerlo y utilizarlo con plena confianza y satisfacción” (pág. 16).

Pero también hay que ser reales no siempre es así, no respetan muchas empresas o instituciones la integridad del paciente.

Es decir en salud la calidad de ofrecer un servicio digno y cubrir la necesidad del paciente en este caso la búsqueda de cura de la enfermedad. Proporcionando todos los medios necesarios para mejora de su salud.

Realmente si nos damos cuenta la administración esta estrechamente ligada con la calidad, pues siempre tratar de mejorar situaciones que puedan llevar al éxito a las instituciones.

Pero ¿Qué es la garantía de calidad? Considero como los procesos, estrategias de programas, enfoque para mejora continua en los servicios y satisfacer las necesidades deseadas de nuestros usuarios.

Para mí son elementos propios que cubren necesidades y expectativas de los pacientes, trabajo en equipo, soluciona problemas contemplando su mejora. Avedis contempla tres elementos como lo es la estructura, proceso y resultado, basándose en guías prácticas de evaluación estándares de medición de desempeño.

La garantía de la calidad en salud representa un reto, pues recordar que se trabaja directamente con personas, a ese cliente que debes tratarlo de lo mejor para que no exista queja alguna. Recordando que cada uno es diferente y sus necesidades también lo son. Como también por parte del profesional tiene una actitud diferente, todo esto es muy complejo por mencionar que los factores y fenómenos que incluyen en el entorno son variables.

Como se ha mencionado un sistema de calidad no es fácil de llevar a cabo ya que el entorno cultural dentro de la organización es un pilar para realizar las tareas exitosas.

Efectivamente la calidad en la atención facilita nuestro quehacer, ahorrando tiempo, como satisfacción para el paciente. Un cambio cultural dentro de una unidad de salud no se llevara de un momento, requiere de un tiempo para que el personal se acostumbre a realizar las acciones.

Existen aspectos para generar un cambio cultural y para ello hay que tomar en cuenta las necesidades del paciente y familia, mejora de procesos, mejora continua es decir estableciendo metas a corto, mediano y largo plazo, reconocimiento de los éxitos este apartado puedo decir que ayuda a que el trabajador se encuentre motivado realizando mejor su trabajo.

Finalmente los pilares de desempeño en calidad es más que nada la medición de resultados, estadísticamente hablando de conocer y revisar la información de datos sobre mortalidad, morbilidad, entre otros.

En conclusión la palabra calidad considero no solo es aplicada en empresas particulares para venta de productos y mantenerse en el mercado, sino que también es basada en el trato humano que se le ofrece al cliente, más que nada en las instituciones sanitarias donde el usuario se le oferta un servicio para aliviar una enfermedad, ese trato es más ético y empático, pues no sabemos cuándo estaremos en el lugar del paciente y no nos gustaría ser tratado de mala forma. El trabajo en equipo, la infraestructura, equipamiento tecnológico y cultura organizacional de una unidad de salud son factores que ayudan a proporcionar un buen servicio y satisfacción de nuestro paciente, sin embargo en nuestro país por falta de interés de nuestros superiores el sector salud es el más olvidado, existiendo demasiada carencia en cada unidad en donde la población acude a recibir dicha atención. La mala administración de recursos para este sector, lo aleja de toda expectativa de calidad. En cuanto al profesional sea culpado de muchas cosas aunado por la falta de motivación de la empresa hacia su personal para trabajar son algunos factores complejos para proporcionar un servicio de calidad de atención. Sin olvidar la situación económica y cultural del paciente para trabajar en conjunto. Así mismo término diciendo que todo ese proceso administrativo que se realiza para alcanzar la calidad en salud, no debería ser un trámite y ya, debería ser aplicado para mejorar el sistema de salud.

## REFERENCIAS

ANTOLOGIA DE LA UNIDAD 1, CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI.