

Nombre del alumno: L.E. Eva Gómez Gutiérrez

Nombre del profesor: Mtra. María Cecilia Zamorano Rodríguez.

Maestría: en Administración en Sistemas de Salud

Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud.

PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del trabajo: Ensayo “UNIDAD I CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI”.

Introducción

Inicialmente las actividades de salud estuvieron muy restringidas y estaban directamente relacionadas con intereses religiosos, políticos y económicos de las potencias coloniales. Conforme avanza el siglo XX, amplían sus objetivos. Después de la creación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) se alcanzaron ciertos acuerdos para abordar los problemas de salud de las poblaciones de todos los continentes (Dantes, 1991). El siglo XXI abre oportunidades que trascienden entre el despliegue vertiginoso del conocimiento técnico y el equilibrio de los servicios adecuados lo que implica el compromiso profesional y orientación adecuada de los servicios (Ramos, 2001).

Conceptos de: Calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad.

La calidad es “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en la habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (American Society for Quality Control) (Paz & Gomez, 2013). La Organización Panamericana de la Salud¹ (OPS) menciona que el desarrollo de Programas de Garantía de Calidad es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales. Garantía de Calidad: es responder por el servicio que se otorga de manera que se proteja al paciente íntegramente como ser humano contra riesgos innecesarios y se le proporcionen los mayores beneficios posibles (Rodríguez, 2020).

Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Tiene cuatro componentes:

1. Planeamiento de la calidad
2. Control de la calidad
3. Aseguramiento de la calidad
4. Mejoras en la calidad

Calitividad: Se integra el desempeño de los trabajadores en Calidad, Productividad y Seguridad. Además se implanta una política retributiva que reconoce la contribución de los empleados a los objetivos marcados conjuntamente.

Principios: Las normas internacionales para la gestión de calidad (ISO 9001:2008) adopta varios principios de gestión que pueden ser utilizados en las direcciones para guiar a las organizaciones a mejorar su desempeño. Los principios incluyen:

- a) Enfoque al Cliente: La satisfacción del cliente objetivo de prioridad para la calidad total.
- b) Cliente: Lo importante y necesario es el cliente en una empresa, se pueden observar los siguientes principios que Karl Albert presenta a continuación:

- ✚ Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- ✚ Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- ✚ Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- ✚ Un cliente no le estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- ✚ Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- ✚ Un cliente no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.
- ✚ Un cliente merece la atención más comedida. Es el alma de todo negocio.

- a) Liderazgo y disciplina: Establecer un propósito y una dirección hacia el mismo.
- b) Personas: Sus habilidades se aprovechen en beneficio de la organización.
- c) Enfoque hacia procesos: El resultado deseado puede lograrse cuando las tareas y los recursos relacionados son administrados como un proceso.
- d) Enfoque de sistemas para las gerencias: La eficiencia y efectividad forma exitosa de alcanzar los objetivos de calidad.
- e) Mejora continua: objetivo permanente de continuo progreso en la calidad.

Existen hasta tres niveles de mejora continua:

- ✚ Mejoras en el producto o servicio adaptada a las necesidades de los clientes
- ✚ Mejoras en cada uno de los procesos (ventas, compras, fabricación, almacén, etc.)
- ✚ Mejoras en el desempeño del sistema, la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la organización.

Enfoque en hechos para la toma de decisiones: datos e información.

Relación de mutuo beneficio con proveedores: beneficio para ambos, un valor agregado.

Mejoras en Calidad: métodos para mejorar el sistema de gestión de calidad. Estos abarcan mejoras en los productos, en los procesos y basados en los recursos humanos.

Alcances: incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad (Rodríguez, 2020).

Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud.

Los big data representan una oportunidad para los innovadores y todos los que se preocupan por la salud, aumentan substancialmente la posibilidad de obtener información más efectiva de los datos y menores tasas de mortalidad de los pacientes. Según las conclusiones del informe hay seis vías mediante las cuales big data puede cambiar la atención sanitaria, apoyo a la investigación (genómica y más allá):

La cara humana del Big Data

1. Salud y bienestar. Combatir enfermedades crónicas y terminales (cáncer, etc).
2. Seguridad y calidad de vida. Seguridad en ciudades, reduciendo el crimen.
3. Asuntos gubernamentales. Monitorear procesos ciudadanos como elecciones gubernamentales, y aspectos como corrupción.
4. Medio ambiente. monitoreo de emisiones contaminantes, y consumo energético.
5. Relaciones interpersonales.
6. Negocios y comercio. Transformación de la rentabilidad (Rodriguez, 2020).

Benchmarking y Reingeniería de Procesos

la Reingeniería es una revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. (Hammer & Champy, 1994). La Reingeniería establece como metas de cambio base la racionalización de las operaciones, la reducción de costos, la mejora de la calidad, el incremento de la rentabilidad, la eficiente orientación al cliente, la fusión de empresas (alianzas estratégicas) (Rodriguez, 2020)

EL BENCHMARKING

el Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales (Spendolini, 1994).

ETAPAS PROCESO BENCHMARKING

Es recomendable que el informe del Benchmarking que deberá presentarse a la alta dirección y sea usado para la toma de decisiones contenga las etapas siguientes: 1.

Declaración de necesidad / propósitos, 2. Los clientes del proyecto, 3. Necesidades del cliente, 4. Equipo del proyecto, 5. Proceso del equipo, 6. Calendario del proyecto, 7. Temas para hacer Benchmarking, 8. Fuentes de información, 9. Metodologías, 10. Resultados /Resumen, 11. Relatos, 12. Análisis, 13. Resultados, 14. Orientaciones futuras (Spendolini, 1994).

Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud

Para satisfacer la demanda de los usuarios, es necesario un replanteamiento de los actuales patrones de relación entre profesionales de la salud y usuarios, que promueva un modelo de mayor respeto y consideración de las diferencias culturales, que en buena medida permiten explicar el origen de los reclamos, lejanías y tensiones entre usuarios y profesionales de la salud (Rodríguez, 2020).

Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud

Para lograr una correcta integración de la tecnología en los ambientes médicos, se recomienda un diseño de servicios y productos que tome en cuenta las necesidades del paciente, aspire a reducir la necesidad de adaptación del servicio a las limitaciones tecnológicas y asegure el valor de la innovación en el momento del desarrollo del producto; también, estimular la discusión sobre la integración de los métodos de evaluación de tecnología médica antes y después de su introducción al mercado de la salud (Rodríguez, 2020).

Conclusiones

El éxito o fracaso de las instituciones, ya sean de bienes o servicios, públicas o privadas, con o sin fines de lucro, depende de la administración y las herramientas administrativas que se utilicen para lograr los objetivos institucionales. La enfermera ocupa y ocupará un papel fundamental dentro de las instituciones de salud; los puestos administrativos representan un desafío para la enfermera profesional y su visión debe ir dirigida siempre hacia lograr la calidad y seguir mejorando.

Bibliografía

- Camp, R. C. (2006). *Benchmarking*. Taylor & Francis.
- Dantes, O. G. (08 de Julio de 1991). *www.saludpublica.mx*. Obtenido de *www.saludpublica.mx*:
www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5409/5683
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería Olvide usted lo que usted sabe sobre como debe funcionar una empresa ! Casi todo esta errado!* Bogota: Grupo Editorial Norma.
- Paz, R. C., & Gomez, D. G. (2013). *Administracion de las Operaciones Administracion de la calidad total*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Ciencias Economicas y Sociales.
- Ramos, B. A. (2001). Retos y perspectivas de salud en el Mexico del Siglo XXI. *Sanid Milit Mex*, 1-2.
- Rodriguez, M. C. (2020). *Administracion de la Calidad de los Sistemas De Salud*. Comitán, Chiapas: Universidad del Sureste.
- Spendolini, M. J. (1994). *Benchmarking*. Bogota, Colombia: Editorial Norma S.A.