



**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN EN
SISTEMAS DE SALUD**

**ENSAYO CALIDAD
EN LOS SERVICIOS
DE SALUD Y DEL
SIGLO XX Y XXI**

DANIELA SOFIA ESPINOZA GONZALEZ
10 DE octubre DE 2020

Ensayo Calidad en los Servicios de Salud y del Siglo XX y XXI

A continuación hablaremos y como se menciona, sobre la calidad de los servicios.

Comenzaremos por definir lo que es calidad, hablando específicamente de los servicios de salud, como hemos leído anteriormente en la antología que precede este ensayo, la definición puede variar según la persona o la institución.

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 (Antología Calidad en los Servicios de Salud y del Siglo XX y XXI, 2020). El referido por Jackson, propone una serie de atributos divididos en dos categorías, los atributos sustantivos y estructurales y los de implementación y proceso. (Antología Calidad en los Servicios de Salud y del Siglo XX y XXI, 2020)

Como podemos observar, aquí tenemos dos ejemplos en las definiciones de calidad. Sin embargo en ambos casos buscan la satisfacción del paciente, por tanto podemos definir a la calidad como un conjunto de normas a seguir con el único fin de satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, siendo atentos en su estancia.

Para lograr la mejor calidad en servicio en el país, se ha fomentado la autoevaluación, esto para una mejora constante, ya que hablar de calidad es un proyecto a largo plazo, el cual requiere de una mejora constante, ya que en el proceso de calidad se ve involucrado a cada uno de los colaboradores, entonces hace falta embonar correctamente a todos para que de forma sistemática, nuestros procedimientos no sean deficientes y podamos brindar el mejor servicio.

Para continuar y lograr una buena calidad en el servicio, existe un análisis que compara los modelos de mejora continua en la calidad, generados en los sistemas de salud; para lograr que un producto o servicio sea consistente es necesario los siguientes componentes: planeamiento de calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad y mejora de calidad.

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. (Antología Calidad en los Servicios de Salud y del Siglo XX y XXI, 2020)

Para el éxito de las instituciones, dependen 100% de sus clientes, es por eso que deberán de entender sus necesidades, tanto las actuales y prever las que se puedan presentar en un futuro, superar sus expectativas y para ello deberemos conocer las expectativas actuales y así poder tener más claro el objetivo de hacia dónde queremos llegar. La satisfacción del cliente será el objetivo, es por eso que tanto la empresa como los empleados deberá de conocer a los clientes tanto externos como internos, y los que se requiere para satisfacer a ambos.

Big Data: es una serie de datos e información muy grande y compleja que usa una gestión de base de datos muy compleja.

Este es el futuro de la salud, según ha publicado la prestigiosa revista Forbes: 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. (Antología Calidad en los Servicios de Salud y del Siglo XX y XXI, 2020)

Hablando del sector salud, big data es uno de los modelos que más impacto está teniendo y no solo en el área médica, sino también en el área de análisis de datos; historial médico, análisis clínicos, etc., en la administración está funcionando de igual manera ya que se facilita el almacenamiento de los archivos.

Entonces este sistema vino a revolucionar por completo la manera en que se administra las instituciones, haciendo más fácil el almacenamiento de los archivos de cada uno de nuestros pacientes, por ende podremos darle un mejor seguimiento.

(Hammer y Champy 1993), establecen que la Reingeniería es una revisión fundamental y un diseño radical del sistema, incluyendo: proceso de negocios, estructura organizacional, sistemas de evaluación del desempeño, cultura empresarial. (Antología Calidad en los Servicios de Salud y del Siglo XX y XXI, 2020)

La reingeniería tiene como objetivo el logro de mejoras radicales a panoramas críticos de desempeño, como costo, tiempo, calidad y servicio, es una estrategia que integra el cambio interno con la orientación estratégica que como institución ofertamos al mercado, también tiene una relación con la mejora continua ya que comparten el mismo enfoque de procesos y se enfocan al usuario, que en este caso serán nuestros pacientes.

Esta tendrá como meta la racionalización de operaciones, reduciendo costos, mejorar la calidad y aumentar la rentabilidad orientada siempre hacia el cliente.

EL BENCHMARKING La compañía competitiva incluye la identificación de las medidas de desempeño de los competidores (Antología Calidad en los Servicios de Salud y del Siglo XX y XXI, 2020). Dicho de otra manera es la comparación competitiva para saber que método se desempeña mejor o una práctica comprobada en la función específica de alguna empresa. Cuando una empresa logra entender en donde ha logrado una mejor práctica en calidad a comparación de otras instituciones, tendrá más clara las metas a formularse. Hoy en día las empresas tienen más claro este concepto, es por eso que parte de su enfoque es el de conocer a sus competidores, tanto sus puntos fuertes así como los débiles, ya que así la institución podrá lograr un desempeño mejor.

Existen tres tipos de benchmarking; el primero es el interno, que se orienta a las actividades en diferentes áreas. Competitivo, que se enfoca y como su nombre lo dice a la competencia directa, es decir a las personas o instituciones que llegan al mismo público al que nosotros ofertamos. Por último el funcional, que está orientado hacia las organizaciones acreditadas por tener lo más avanzado en productos y servicios.

Para el desarrollo de un buen benchmarking, es necesario cumplir con las siguientes etapas; 1.- declaración de necesidad y propósitos, 2.- clientes del proyecto, 3.- necesidades del cliente, 4.- equipo del proyecto, 5.- proceso del equipo, 6.- calendario del proyecto, 7.- los temas que abarcara nuestro benchmarking, 8.- fuentes de información, 9.- metodología, 10.- resultados, 11.- relatos, 12.- análisis, 13.- resultados, 14.- orientaciones futuras.

Hoy en día las instituciones deberán tener en mente que deberán tomar como base el desarrollo una alta competitividad, para que puedan encajar en los mejores mercados, no solamente locales si no también globales, en los que la teoría de calidad, la mejora continua, la reingeniería y benchmarking juegan un papel sumamente importante.

Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud; el primero se refiere a las quejas relacionadas con los prestantes de servicio en el sector salud, a los cuales se les atribuye maltrato, incompreensión en la enfermedad, en la enfermedad, agresividad y los costos. En cuanto al segundo se refiere a aquello que aflige a nuestro personal de salud, ya sea a un determinado grupo de ellos o de manera individual, estos se pueden dividir en dos grupos, el primero son los que hacen referencia al factor institucional, económico, político y el impacto que estos tienen en el desarrollo de los labores, ya sea por escases de recursos (económico, material, etc.), humanos (mano de obra) o la deficiencia o inexistencia de políticas.

Es así que lo que no se percibe de manera tangible afecta más de lo que imaginamos y esto se debe a la falta de información por parte de la institución o la ignorancia por parte del prestador de servicio.

No cabe duda que en la actualidad la tecnología ha tenido alcances que superan por mucho lo que en décadas pasadas se había previsto, y en el sector salud no es la excepción. La salud electrónica en la atención médica ha registrado un aumento vertiginoso, y sus partidarios esperan obtener beneficios en calidad, accesibilidad y asequibilidad a través del uso más generalizado de la tecnología de comunicaciones avanzada. (Cita)

Aunque la tecnología en la actualidad está muy avanzada, no quiere decir que todos tengan acceso a ella, y para que esto sea una realidad dependerá únicamente en que los legisladores adopten estrategias donde puedan explotar de la mejor manera sus recursos.

Entonces para poder lograr una correcta integración entre la tecnología en el sector salud, se recomienda hacer un diseño de servicios y productos, en donde tenemos que anteponer sobre todo la satisfacción y necesidad de nuestro paciente.

Conclusión

A lo largo de estos temas hemos comprendido la importancia de la calidad de nuestros servicios hoy en día, y del cómo debemos apoyarnos en las herramientas con las que actualmente contamos, la tecnología. La investigación también es importante para no caer en errores cometidos por otras instituciones, por el contrario tomar los puntos más fuertes y hacerlos nuestros.

Para lograr un servicio de calidad, debemos de poner suma atención en cada una de las áreas y personal, ya que todos deberemos de trabajar por un bien común, y no es otra que la satisfacción del cliente, desde el personal de limpieza, hasta el prestados de servicios de salud, todos serán de suma importancia para hacer que nuestro paciente este lo más comfortable posible.

BIBLIOGRAFIA

ANTOLOGÍA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX Y XXI,
2020, OCTUBRE 2020