



**Nombre del alumno: Andreyvi  
Ismene López Díaz**

**Nombre del profesor: Mtra. María  
Cecilia Zamorano**

**Maestría: en Administración en  
Sistemas de Salud**

**Materia: Administración de la calidad  
de los sistemas de salud**

**Nombre del trabajo: Ensayo Unidad I**

## **UNIDAD I: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI**

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Existe una organización que se encarga de la garantía de calidad a nivel salud, esta es la OPS Organización Panamericana de la Salud está 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. Para esto existen 5 elementos fundamentales que permiten garantizarla: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional.

La 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.

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. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

En la Mejora continua uno de los objetivos permanentes de una organización debe ser la mejora continua de su total desempeño. La mejora continua supone aplicar los resultados de las distintas evaluaciones hechas en la organización a fin de perseguir un continuo progreso en la calidad. Existen hasta tres niveles de mejora continua: Mejoras en el propio producto o servicio que se adapten a las necesidades de los clientes, Mejoras en cada uno de los procesos (ventas, compras, fabricación, almacén, etc.) y Mejoras en el desempeño del sistema en términos generales que

implican la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la organización.

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).

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.

Para que la tecnología en salud pueda aprovecharse a su máximo nivel es necesario que el personal de salud y todos sus colaboradores sean capacitados constantemente sobre las nuevas tecnologías así también como las mejoras y actualizaciones continuas, estas para poder ofrecer un mejor servicio al cliente y se puedan satisfacer las necesidades de calidad que al fin de acabo es lo que importa, ofrecer un servicio de calidad, pero esto puede lograrse solamente con actualizaciones y capacitaciones constantes.

La reingeniería de procesos es, por definición, el método mediante el cual una organización puede lograr un cambio radical de rendimiento medido por el costo, tiempo de ciclo, servicio y calidad, por medio de la aplicación de varias herramientas y técnicas enfocadas en el negocio, orientadas hacia el cliente, en lugar de una serie de funciones organizacionales, Todas las personas deben entender las metas finales, la manera de alcanzarlas y los indicadores que medirán el éxito.

## **Bibliografía**

Donabedian A. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica, México, Instituto Nacional de Salud Pública. 1990;10:12.

Comelles, Josep María, Xavier Allúe, Mariola Bernal, José Fernández-Rufete y Laura Mascarella. 2010. Migraciones y salud. Tarragona: Publicaciones Universidad Rovira i Virgili.

Kruse CS, Beane A. Health information technology continues to show positive effect on medical outcomes: systematic review, J Med Internet Res, 2018; 20 (2): e41.