

UNIVERSIDAD DEL SURESTE



CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI.

ENSAYO



Luis Manuel Correa Bautista

Octubre 2020

INTRODUCCION

La calidad es un concepto tan amplio que puede ser colocado para el bienestar del ser humano en los diferentes indicadores de su vida: medio ambiente o del entorno, familia, casa, educación, trabajo, recursos materiales, seguridad social, alimentación y por supuesto algo muy importante en la salud ya sea propia o de terceros; incluso desde que nacemos nos vemos relacionados con este término ya que nuestros progenitores siempre buscaran una calidad en el mundo que nos rodea y proporcionarnos lo mejor de lo mejor conforme vamos creciendo, para poder tener seguridad que nuestro crecimiento se está llevando a cabo de manera correcta y sana, por lo tanto la meta es evitar enfermarnos, obtener los conocimientos, capacidades, actitudes que en un presente no muy lejano nos permita desarrollarnos ante una sociedad como profesionistas y poder ejercer nuestro trabajo con la misma calidad hacia las personas que nos soliciten algún servicio, por lo tanto me traslado a el ejemplo anterior, cuando nosotros nos enfermamos nos gustaría recibir un trato digno, que nos atiendan rápido ya que si uno acude al servicio médico es porque manifestamos síntomas que nos debilitan o nos estresan, aunado queremos llegar a un sector de salud en cualquier nivel con espacio y comodidad para esperar nuestro turno para que al pasar con el facultativo que este tenga la disponibilidad de atención, la amabilidad, la comprensión, comunicación, la sabiduría de lo que realiza y así el tratamiento que nos proporcione tenga efecto y lleguemos a la recuperación pronta y sin secuelas, así mismo que pasa con todas las áreas médicas y anexas, material o equipos a utilizar en nuestra persona, pues necesitamos que tenga la mejor tecnología o administración, para que nos puedan ofrecer la calidad total. Volviendo al principio este término es tan amplio que bien se integra a la administración (propiedad de un producto que posee las características completas y de mejoras para la satisfacción total del sujeto)- salud y otras ciencias.

En la actualidad México es un país que trata de evolucionar en todos los ámbitos de nuestra sociedad, debido por el gran impacto de enfermedades crónicas degenerativas en relación a su alta mortalidad o evolución con secuelas que golpean , lo laboral, económico o familiar y en base a experiencia o estudios, busca la satisfacción total rediseñando estrategias, procedimientos e incluso mejorando la administración para cumplir con uno de los objetivos otorgar un atención de calidad en la salud por parte de los diferentes profesionales y disminuir consigo muchas negligencias médicas y así cumplir con leyes, normas como la de la Organización Panamericana de la Salud en el que nos menciona como obligación con la ética y moral. Ahora bien para poder llegar a garantizar la calidad existen elementos que podemos utilizar como la evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional (Ruelas & Reyes), o bien criterios: validez, objetividad, sensibilidad o especificidad (Vidal & Reyes) y por último el entendimiento y relación de conceptos a la salud, a) Garantía que es proteger a los pacientes contra efectos secundarios. b) Garantía de calidad es responder y proporcionar los mayores beneficios posibles. c) Calitividad, producción con calidad. , por lo tanto el desarrollo de estrategias debe ser implementado desde el primer nivel de salud desde el sector público y mucho más en el privado aplicando claro está en las diferentes etapas del proceso administrativo (planificación, organización, dirección, coordinación y control), esto conlleva a una consolidación de la calidad, para continuar y perseverarla continuamente, aunque esto implique una autoevaluación periódica, retroalimentaciones y por supuesto la acreditación (Modelo de Gestión - ISO 9001:2008).

Toda organización depende del cliente (recibe el servicio y es el último receptor), por lo tanto es vital saber de sus necesidades, requisitos y expectativas, ya que el objetivo primordial es cumplir con su satisfacción total y gracias a la estandarización logramos la confianza ya que debemos tener en cuenta que existen una gran diversidad del mismo, con diferentes exigencias y costumbres, por lo tanto los líderes deben contar siempre con el propósito unificado y con el manejo de todos los recursos (humanos, materiales, tecnológicos, etc.). No obstante el cumplir con el objetivo permanente de una organización es llevar a cabo la mejora continua apoyándonos en unos de los diversos sistemas que existen en métodos de gestión de calidad, incluso llegar a apropiarse un plan de desarrollo que nos ayude a cumplir con los propósitos mediante una estrategia organizativa. Es muy importante obtener todo dato de información (Big data), si bien hay empresas que cuentan con material en físico y magnético no se utilizan por su difícil digestión de no contar con una plataforma que se involucre en el

orden y organización de los mismos que disminuya tiempo en su búsqueda, clasificación, obtención de sus resultados y claro menor costo a largo plazo y en cuestión de salud a pesar de que habrán contratiempos es una mejora tecnológica en la que se involucraría en la calidad directa al paciente obteniendo una nueva plataforma de médicos, enfermeras y personal anexo.

La reingeniería se considera en cierta forma un instrumento de cambio organizacional "la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras en medidas críticas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez", muchas empresas aplican estas mejoras a sus procesos ya que la productividad baja, los costos aumentan, la demanda y el tiempo de servicio pueden verse afectados, por lo tanto gracias a la reingeniería se replantea y se rediseña el proceso para alcanzar mejoras la cual esta es su meta; Dentro de sus principios debemos tener un buen grupo de trabajo, logros establecidos, identificación de procesos que se necesitan evaluar y mejorar, por lo tanto una empresa aplica reingeniería para la satisfacción del cliente; En la actualidad la competencia entre empresas es cada vez más, debido a la globalización por lo que estas tienen que buscar fórmulas para una nueva productividad con calidad mejor y así volverse más competitivas, una de estas herramientas es el Benchmarking como proceso continuo que compara actividades de uno mismo o también es utilizado como guía de desarrollo , por lo tanto es un proceso útil para mejores cambios y establecimientos de metas. Si bien las quejas, malos tratos, la inhumanidad, etc., son del diario en los servicios de salud se tratan de dar entender que nuestro reto es diario, pues el impacto y la demanda no están al alcance de nuestras manos en obtener recursos de donde no lo hay y es que la medicina avanza a pasos gigantes que busca subsanar algunas limitaciones, una nueva tecnología es la salud electrónica con esta esperan obtener beneficios en calidad, accesibilidad - asequibilidad a través del uso más generalizado de la tecnología de comunicaciones avanzada y que mejor ejemplo el realizarla en esta Pandemia (COVID-19).

CONCLUSIONES

- Hoy el mundo es golpeado por una nueva guerra infecciosa en la que aún no hemos ganado pero si se ha otorgado la calidad en todo lo amplio de la palabra y es que ahora nos está rebasando el factor cantidad, pero no se olvida que a este término tiene que ir ligado lo mejor, para obtener la satisfacción total no solo del enfermo, de la familia sino hasta de la misma sociedad.
- Dentro de las corrientes actuales de la Administración está el desarrollo organizacional y la calidad, esta última es la completa satisfacción de las necesidades de los clientes (salud-enfermos), mediante un proceso de mejoramiento continuo, con ello aumenta la productividad, por lo que es importante controlar sus aspectos (participación del personal - mejora continua conlleva a la satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

Antología, Administración de la calidad de los sistemas de salud, DAE. María Cecilia Zamorano Rodríguez, Universidad del sureste, Octubre 2020.

Control de calidad de la atención de salud, Ramos Domínguez Benito Narey, ciencias médicas 2011.