

Maestría en Administración en Sistemas de la Salud.

Actividad: Ensayo

“CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL SIGLO XX AL XXI”

Materia:

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE SALUD.

Docente:

DAE. MARIA CECILIA ZAMORANO RODRIGUEZ

Alumna: Ana Silvia Lázaro Valencia

4to. Cuatrimestre GRUPO MAS02SSC1019-H

Octubre de 2020.

Introducción.

Cuando hablamos acerca de calidad, es inevitable pensar en recibir un buen servicio.

Múltiples estudios en diversos países del mundo occidental han mostrado que el nivel de calidad de la atención recibida por un usuario dista mucho de la deseada y que la variación en la calidad de la atención ofrecida por diferentes profesionales de salud y hospitales es inmensa, como respuesta a muchos factores y fenómenos que ocurren en los sistemas de salud.

Sin embargo, existen proyectos que van más allá de eso; aquellos que se crean con la finalidad de apoyar a la población vulnerable.

Con frecuencia se cree que el éxito de un esfuerzo para obtener la garantía de calidad en cualquier unidad de salud depende solo del compromiso del personal que colabora en las actividades relacionadas con la calidad y en la participación con los agentes.

No obstante, Debe basarse en los conocimientos y en la creatividad de sus directivos y sus proveedores de salud, así como en los pacientes y las comunidades que de cierta forma es una población vulnerable. Sin mencionar ciertas características que deben ser evaluadas.

En el presente ensayo se expone los conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad, los Planeamientos, Control, Aseguramiento y Mejoras en la calidad.

Desarrollo.

La Organización Panamericana de la Salud (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.

La palabra calidad tiene un objeto, producto o servicio para satisfacer la necesidad de la persona o de quien lo adquiera; aun así existen muchos autores que tienen una definición un poco diferente pero que realmente buscan el mismo objetivo. Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos.

Según W. Edwards Deming “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente

Hay dos elementos centrales para garantizar la calidad según Donabedia, la monitoria y un adecuado sistema de salud. Ruelas & Reyes, ejemplifican cinco elementos fundamentales que permiten garantizarla como son, evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional. Existen criterios y estándares para garantizar la calidad; el propuesto por Donabedian, los elementos para evaluarlos y los procedimientos para su formulación.

Igualmente, Jackson, propone una serie de atributos divididos en dos categorías, los sustantivos y estructurales y los de implementación y proceso.

Como estas, existen muchas definiciones similares de autores —en su mayoría dedicados a la salud—, por evaluar la calidad debido a que la atención a la salud es un problema hoy en día. La búsqueda de la credibilidad en las instituciones de salud ha provocado que se estructuren áreas dedicadas a trabajar por la calidad en la atención, donde la subsecretaría de

innovación y calidad ha diseñado una estrategia nacional enmarcada en la cruzada nacional por la calidad logrando avances sustantivos en la cultura, medición y mejora continua de la calidad.

Acerca de la garantía de la calidad en salud es importante tener claro el concepto y su ámbito de aplicación, el Dr. Ruelas menciona que es un término relativamente nuevo y recalca que el esfuerzo por evaluar la calidad no siempre ha conducido a la solución de problemas y subraya que la administración en salud es un concepto indispensable en la organización y dirección de estos servicios.

La garantía tiene por objetivo proteger a los pacientes contra riesgos o necesidades, asegurar la misma, con equidad, calidad, eficiencia, participación y sostenibilidad, se puede aplicar la promoción de sistemas que evalúan y mejoran la calidad, el desarrollo de estándares para la garantía de la calidad, la explicación y aseguramiento de los derechos del usuario, un sistema para la medición de la tecnología en salud que apoye el proceso de la toma de decisiones en todos los niveles y contribuya al mejoramiento de la calidad, usar metodología basada en la evidencia y sistema para evaluar la satisfacción del usuario.

Ishikawa: escribe que “la garantía de calidad es asegurar un producto de modo que el cliente pueda obtenerlo y utilizarlo con plena confianza y satisfacción”.

Por otro lado, la planeación, el desarrollo del proceso, la evaluación o auditoria, los resultados y el impacto en la comunidad de usuarios; destaca la importancia del control de la calidad y la describe de la siguiente manera: Consiste en —desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto o servicio de calidad que sea el más económico, el más útil y que más satisfaga al cliente.

Existe el concepto del Dr. Avedis Donabedian, del control de la calidad definiéndola como el conjunto de arreglos y actividades que tienen por fin salvaguardar, mantener y promover la calidad de atención, mientras que los doctores Ruelas y Frenk la definen como —un proceso sistemático de cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales de acuerdo con

un conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema en particular.

Por último, tenemos la garantía de la calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del Paciente y de la comunidad a la que sirve. Alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora continua de la calidad. Para realizarlo existe un instrumento Nacional para certificar las unidades médicas, el modelo de Gestión de la Calidad para fines de evaluación.

Las estrategias tienen que adaptarse para satisfacer las necesidades de cada organización, fomentar la participación del personal a todos los niveles con apoyo de facilitadores externos o expertos para manejar el cambio y por último los administradores y la comunicación con el personal durante la época de cambio.

La gestión de calidad tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y Mejoras en la calidad.

Se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

Existe en la mejora continua con objetivos permanentes de una organización, la cual es aplicar los resultados de las distintas evaluaciones hechas en la organización a fin de perseguir un continuo progreso en la calidad, existen muchos métodos para mejorar el sistema de gestión de calidad mejorar los productos, los procesos basados en los recursos humanos, métodos de gestión de calidad y técnicas que incorporan y llevan adelante la mejora en los sistemas de calidad. Por otro lado, un cambio más radical, sirve cuando una empresa está pasando por una crisis y necesita realizar grandes cambios para sobrevivir.

Se creó la Reingeniería como un diseño radical del sistema, incluyendo: proceso de negocios, estructura organizacional, sistemas de evaluación del desempeño, cultura empresarial. Además se plantea como objetivo el logro de mejoras dramáticas en parámetros críticos de desempeño, como costo, tiempo, calidad y servicio.

(González y Flores 1997), menciona que la existencia de la Reingeniería hoy en día se da por la alta selectividad del consumidor, la respuesta lenta y equivocada de la Mejora Continua, los fracasos de la planeación estratégica, la alta exigencia del cambio tecnológicos y la apertura y reorganización de mercados. La Reingeniería es una estrategia que vincula el cambio interno con la orientación estratégica externa al mercado, donde es importante mencionar al usuario, es envolvente de toda la organización y va a lo principal. Este proceso establece como metas de cambio 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).

Otro aspecto sustancial es llegar a conocer ¿Por qué hacemos lo que estamos haciendo? ¿Por qué lo hacemos de esta forma? ¿Cómo podemos hacerlo mejor? Es radical porque implica reinventar el negocio ya que la Reingeniería no es cuestión de mejoras marginales o incrementales, sino de dar saltos gigantescos en rendimiento (desechar lo viejo y cambiarlo por algo nuevo).

Ahora, dentro de este proceso existen actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente. Los errores que implanta la Reingeniería son: Desconocimiento de los fundamentos, sus alcances y compromiso antes de embarcarse en un proyecto de este tipo.

Podemos definir que el proceso de negocios es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente. Los errores más grandes que se tienen al implantar la Reingeniería son: Desconocimiento de los fundamentos, sus alcances y compromiso antes de embarcarse en un proyecto de este tipo. Hacer Reingeniería de las estructuras, no de los procesos. Tratar de hacer un análisis detallado de los procedimientos actuales, en lugar de entender la operación de los procesos.

El rediseño del proceso de negocios implica tener mejoras en los procesos, hacer una

reducción de costos, establecer e incorporar puntos de innovación radical, reescribir las reglas, de tal forma que se llegue a ser el mejor de su clase. El proceso de reingeniería en su aplicación práctica se recomienda incorpore: Diagnóstico, educación en Reingeniería, Integración del equipo de trabajo, Identificación de demandas del cliente. Medición de la situación actual. Rediseño general del proceso, rediseño detallado del proceso, prueba piloto, Implantación de la Reingeniería, Monitoreo y mejora.

Conclusión.

Se entiende, entonces, que debemos analizar que la introducción de un sistema de calidad total conlleva a grandes esfuerzos para una institución. Pero estos se ven recompensados por la forma de desarrollar un sistema de la calidad que cumpla el propósito y los objetivos acordados. El plan definirá las actividades fundamentales que se van a llevar a cabo, donde se utilizan técnicas de gestión de este, además de poder tener en claro los puntos que se deben tratar desde su concepto hasta su desarrollo y evaluación de la calidad y su mejora continua.

Así como conocer los procesos, estrategias proactivas y continuas que establecen sistemas, procesos y acciones para satisfacer necesidades específicas, ya que es la calidad de asegurar, la calidad del producto de modo que el cliente o usuario pueda obtenerlo o usarlo con plena confianza y satisfacción.

Desde la elaboración de un proyecto en un plan de desarrollo del sistema de calidad, las fases de evaluación por las que pasa, es necesario, y no precisamente para realizar uno, sino que, como ciudadanos tenemos de ser conscientes de los programas que ¿Qué tan conveniente es?, ¿en qué beneficiara?, ¿cuáles son los riesgos que se corren?, ¿qué generan en la población?

Con este fin se desarrolla y se detalla la misión de las necesidades a satisfacer de cada una de las instituciones, determinando el conjunto de medios necesarios para el apoyo de autocuidado de las personas.

Bibliografía.

- Paganini JM. Quality and efficiency of hospital care. Washington, DC: Pan American Health Organization; 1993. (Tomado de la Calidad y Reforma del sector salud, Ross AG, Zeballos JL, Infante A. Rev. Panam Salud Pública 8, 2000).
- Donabedian A. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica, México, Instituto Nacional de Salud Pública. 1990;10:12.
- Ruelas-Barajas E, Reyes- Zapata H, Zurita-Garza B, VidalPineda LM, Karchemer S. Círculos de calidad como estrategia de un programa de la atención medica en el Instituto Nacional de Perinatología. Salud Pública Mex 1990;32: 207-220.Rose, Kenneth H. (julio de 2005). Project Quality Management: Why, What and How. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing. p. 41. ISBN 1-932159-48-7.
- Aguilar, Carlos (Diciembre de 2016). «¿Qué herramientas utilizo? : 5s, TPM, Kaizen, 6-Sigma, JIT». C&E. Consultado el 17 de septiembre de 2017.
- Robbins, Stephen P. , Mary Coulter ; traducción, José Francisco Javier Dávila Martínez, Miguel Ángel Sánchez Carrión ; revisión técnica, Iván Aguirre Hernández ... [et (2005). Administración (8a ed. edición). México: Pearson Educación. p. 28. ISBN 970-26-0555-5.
- Paul H. Selden (diciembre de 1998). «Sales Process Engineering: An Emerging Quality Application». Quality Progress: 59 63.
- <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Costos../Producci%C3%B3n%20I%20%20%20F.G.S/PDF%20Producci%C3%B3n/a p.7%20BENCHMARK.pdf>