



**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE LA**

**SALUD**

**DOCENTE**

**DAE. Maria Cecilia Zamorano Rodriguez.**

**ALUMNA**

**L.E. Alejandra Gabriela López Pérez.**

**MATERIA**

**Administración de la Calidad de los Sistemas de Salud**

**TRABAJO**

**Ensayo de la unidad I**

**Calidad en los servicios de la salud y del siglo XX al XXI.**

**FECHA: 07/10/2020.**

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, adaptarse a los cambios que constantemente se dan es una tarea difícil para aquellas empresas que no están debidamente preparadas al igual otro factor que afecta el desarrollo de estas empresas es la calidad; los clientes exigen que se les ofrezcan productos o servicios de calidad y que satisfagan adecuadamente sus necesidades, esto lleva a las empresas a implementar medidas que las ayuden a desarrollar niveles de eficiencia, una de estas estrategias es desarrollar un sistema de calidad que les permita coordinar, mejorar los procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización y optimizar así los recursos, productos o servicios. Hablar de calidad implica el conocimiento de unas necesidades, la presencia de un modelo de referencia con el cual comparar nuestra realidad y conseguir, mediante esta realidad, la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, un elemento más que se debe añadir es que la calidad de un producto o de un servicio puede ser programada, medida y mejorada, así que la calidad puede ser gestionada.

Los problemas referidos a la atención de la salud de la población van ligados a la educación y en los servicios de salud, es de un alto valor la importancia crucial del conocimiento y de la tecnología ya que en la mayoría de casos, ante problemas en el proceso de producción de la atención de salud, se plantean de entrada acciones educacionales como son cursos, talleres ya que en el sector salud siempre ha existido mucha actividad educativa, no sólo aquella dirigida a formar personal como lo es en facultades y escuelas; sino en los propios servicios orientada a mejorar la competencia del personal en activo, llamada comúnmente capacitación del personal de salud, ya que el profesional es responsable por la interacción entre todas las áreas de interfaz y maneja la dinámica de servicios y diferentes tipos de clientes.

El constante cambio tecnológico y la continua aparición de nuevas tecnologías para la salud, hacen necesario que los sistemas de salud estén lo suficientemente preparados para evaluar cuáles de estas tecnologías debe incorporarse, o bien excluirse para brindar la mejor atención médica posible. Sin embargo, aun cuando los sistemas de salud adopten la evaluación de tecnologías para la salud como una herramienta para tomar decisiones sobre cuáles tecnologías incorporar o financiar con recursos públicos. Por ello la adecuada gestión de tecnologías para la salud también dará un inicio positivamente en el acceso efectivo de las tecnologías a la población, en la seguridad del paciente, en la eficacia del tratamiento y en la calidad de los servicios de salud.

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

Calidad se considera como la totalidad de funciones, características, ausencia de deficiencias de un bien o servicio o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios y esto implica un cierto nivel de subjetividad, ya que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión. La Organización Panamericana de la Salud ha acompañado desde hace muchos años la función de los programas y acciones educacionales en el sector salud de los países de América Latina con algunos organismos internacionales de cooperación financiera en apoyo al desarrollo de sistemas de servicios de salud de los países, trabajando en coordinación con los ministerios respectivos, permitirían inferir que se carece de una clara percepción de los alcances que implican abordar el compromiso de modernizar sus sistemas de salud.

El análisis comparativo de modelos de la mejora continua de calidad generados en la industria de los sistemas de salud sirven como ejemplo para lograr conducir y operar una organización de manera eficiente y eficaz es necesario controlarla en forma sistemática con el diseño e implementación de un sistema, así como se deben seguir reglas o creencias que serán fundamentales para hacer funcionar a la organización de una manera en que esté enfocada a la mejora continua y centrándose en los clientes; el cliente es pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que laboran en la empresa; es esencial lo que el cliente percibe de una organización, no es más que el resultado y reflejo de lo que ocurre en el interior de la misma y es necesario que la empresa se evalúe, distinga donde esta parada y hacia dónde quiere llegar, por ello se plantean muchas maneras de medir, evaluar la calidad en las organizaciones, con el fin de conocer cómo funciona esta y donde existen problemas, tomando en consideración tanto la importancia de tener y mantener una adecuada gestión de la calidad, haciendo realce en el servicio, así como el mantener principalmente importante en la organización a sus clientes y su satisfacción, para aplicar cualquier mejora en el enfoque así como en los procesos de quienes son los clientes y como medir su satisfacción y este ciclo debe de aplicarse constantemente para mantener una ventaja competitiva continua.

Cuando un sistema de salud no puede brindar a sus usuarios atención continua e integral puede ser un producto de la fragmentación entre el aseguramiento y la prestación de los servicios. Es así como el sistema de salud se plantea como la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud.

El modelo de prestación establece la forma de organización de los niveles de atención y los sistemas de derivación dentro de una red asistencial que determina el tipo de servicios que se entregarán por nivel y los recursos necesarios para ello, requieren el funcionamiento óptimo como lo es el personal, la financiación, información, suministros, economías de escala, transportes y comunicaciones ofrecer una orientación y dirección generales; proporcionar buenos tratamientos y servicios que respondan a las necesidades de la población que sean justos desde el punto financiero.

Una gran parte de los problemas que provocan que una empresa no sea competitiva se pueden adjudicar a problemas que se presentan en la fabricación ya sea en la calidad y confiabilidad, entregas retardadas, costos de fabricación altos y faltas de existencias adecuadas en el lugar en que se necesitan, por lo que la administración puede pensar que la fabricación está cumpliendo con su función si no provoca la ocurrencia de estos problemas y en esto demuestra que, si nosotros no somos capaces de mejorar nuestros procesos, siempre habrá alguien que pueda ofrecer los mismos productos, en los mismos mercados que nosotros pero con una mejor manera de hacer las cosas por eso es importante tomar en cuenta la planeación de acuerdo a la Reingeniería ya que es una estrategia de esta que vincula el cambio interno con la orientación estratégica externa al mercado al usuario hacia lo esencial y está contribuye con la mejora continua. El Benchmarking no es un evento que se realiza una sola vez, ni un proceso de investigación que sea sencillo; en el benchmarking La compañía competitiva incluye la identificación de las medidas de desempeño de los competidores; este proceso se ha extendido cada vez más a los procesos y prácticas de operación, como la ingeniería, las compras, la manufactura, las ventas, la investigación y el desarrollo, la contabilidad, las finanzas, la mercadotecnia y las operaciones de oficina.

La calidad va más allá de atraer usuarios, de promover una modernización institucional, de cumplir una norma y de producir satisfacción ya que es el resultado del compromiso formal de la institución con el grupo humano que allí labora, con los recursos presupuestales con los que cuenta, de los equipos de que dispone, de las condiciones de la infraestructura básica, de los servicios y del uso de los mismos. La seguridad del paciente es un pilar fundamental en la presentación de los servicios de salud, así mismo es un indicador que refleja la calidad de atención realizada por los diferentes profesionales del área de salud, ya que hace parte importante de la gestión de las entidades de salud, generando impacto en los resultados de la calidad en cada institución, teniendo en cuenta que la seguridad espiritual era un factor importante en el restablecimiento de la salud de los enfermos.

Las tecnologías para la salud son fundamentales en la prestación de los servicios de salud, su adecuada evaluación y gestión constituyen, para cualquier sistema de salud para contribuir al logro de la eficiencia y efectividad en la atención médica así como al acceso efectivo a los servicios de salud con calidad; los sistemas de salud requieren garantizar la salud de la población con recursos disponibles y necesidades cada vez mayores, una importante proporción de recursos financieros se emplea en tecnologías para la salud, por lo que el hecho de tomar las mejores decisiones sobre las tecnologías a utilizar para lograr los mejores y más efectivos resultados en salud se vuelve imprescindible, así como su adecuada gestión para la prestación de servicios médicos, la introducción de nueva tecnología médica en la prevención, diagnóstico y recuperación del paciente repercute directamente en los indicadores de resultados en salud, así como en el incremento de la esperanza y calidad de vida.

## **CONCLUSION**

La función estratégica de regulación está asentada en los procesos de normalización, control y evaluación de aquellas áreas del quehacer en salud que determinan los costos y la calidad de atención, la garantía de calidad en la atención en salud que obliga a establecer estándares para la medición de la calidad y apoyar esfuerzos sistemáticos y continuos para alcanzar niveles cada vez más altos de calidad y equidad en la atención en salud, el conocimiento de la opinión del paciente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen así como la satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad. La calidad de un producto o servicio se puede determinar por sus características de calidad por ejemplo acabado, dimensiones, estética, tiempos de entrega para establecer la calidad del producto, se realizan mediciones de estas características y el análisis de estos datos nos aportará una información valiosa sobre el funcionamiento y eficacia de los procesos que nos permitirá estudiar y corregir cualquier desviación detectada. En los servicios de salud se requiere de la aplicación de la disciplina de la administración en función de los resultados operativos que van dirigidos al beneficio de la población. La aplicación de los procesos de mejora continua como lo es Reingeniería, apoyado en el Benchmarking como un elemento de decisión para orientar la política operativa para lograr su alta competitividad en los mercados y una adecuada valoración de la gestión de tecnologías para la salud permite alcanzar la eficiencia, la efectividad de los recursos, mismos que se traducen en una mejor prestación de servicios con calidad que merecen.

## BIBLIOGRAFÍAS

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). 2. Donabedian A. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica, México, Instituto Nacional de Salud Pública. 1990;10:12. 3. 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.

Dan Riskin, The Next Revolution in Healthcare en Forbes. 1 de octubre de 2012. [www.forbes.com/sites/singularity/2012/10/01/the-next-revolution-in-healthcare/](http://www.forbes.com/sites/singularity/2012/10/01/the-next-revolution-in-healthcare/) Big data: The next frontier for innovation, competition, and productivity. [www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology\\_and\\_innovation/big\\_data\\_the\\_next\\_frontier\\_for\\_innovation](http://www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology_and_innovation/big_data_the_next_frontier_for_innovation). Julio, 2011. Bonnie Feldman, Ellen M. Martin y Tobi Skotnes. Big Data in Healthcare. Hype and Hope. [Http: //es.scribd.com/doc/107279699/Big-Data-in-Healthcare-Hypeand-Hope](http://es.scribd.com/doc/107279699/Big-Data-in-Healthcare-Hypeand-Hope), Consultora Dr. Boonie 360°, octubre 2012.

Kruse CS, Beane A. Health information technology continues to show positive ect on medical outcomes: systematic review, J Med Internet Res, 2018; 20 (2): e41. Saathoff AM, McDonald R, Krenzischek E. ectiveness of specimen collection technology in the reduction of collection turnaround time and mislabeled specimens in emergency, medicalsurgical, critical care, and maternal child health departments, Comput Inform Nurs, 2018; 36 (3): 133-139