



# ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD





**NOMBRE DEL ALUMNO:** DIANA AMAYRANI RAMOS GÓMEZ

**NOMBRE DEL PROFESOR:** MASS. MARIA CECILIA ZAMORANO RODRIGUEZ

**MAESTRÍA:** ADMINISTRACION EN LOS SISTEMAS DE SALUD

**MATERIA:** ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

PASIÓN POR EDUCAR

**NOMBRE DEL TRABAJO:** ENSAYO DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI.

**FECHA DE ENTREGA:** 09 DE OCTUBRE DE 2020

La calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad y la encontramos implícita en todas las áreas del desarrollo del individuo y de la sociedad, de tal modo que la salud no es una excepción, a pesar de todos los conocimientos, avances y esfuerzos realizados también se ha presentado deficiencia, es una constante que representa un reto para la sociedad así como para aquellos países cuyos niveles de desarrollo no han alcanzado estándares deseables adquiriendo repercusiones en el progreso sanitario y social, su objetivo principal es implicar al máximo a los profesionales con tal de ofrecer a los pacientes, a sus familias y a la comunidad, una atención integral basada en la mejora continua de la calidad realizada por los equipos interdisciplinarios. La protección de la salud es considerada por el Estado mexicano un derecho fundamental, y está directamente relacionada con el bienestar de la población. Aproximadamente 50 países habían alcanzado una cobertura sanitaria universal o casi universal

La calidad nació desde el mismo instante en que el hombre apareció sobre la faz de la tierra ya que es parte de su naturaleza basado en su deseo por superarse y hacer cada vez mejor las cosas, da inicio en la era de las cavernas donde el ser humano vivía únicamente de la recolección y su única labor era seleccionar los alimentos que requería para su supervivencia, con el paso del tiempo se llegó a la época conocida como usufactura, donde el hombre comenzó a fabricar sus primeros utensilios, consistentes en herramientas y armas las cuales le permitieron elaborar algunos artículos que eran de utilidad para su sustento y vestimenta fue ahí donde propiamente se dio inicio a la calidad, con la llegada del periodo neolítico el hombre comenzó a practicar la agricultura la cual le permitió cosechar sus propios alimentos así como la creación de sus propias viviendas, se dio cuenta que podía obtener mejores alimentos mediante cambios así como también en la fabricación de mejores armas, esta fue la era donde se caracterizó el desarrollo de la metalurgia, razón por la cual se conoció como la edad de los metales es ahí donde la administración de la calidad surge como un proceso para mejorar el conocimiento y posición, los avances continuaron hasta dar inicio a la manufactura la cual tuvo un fuerte crecimiento demográfico que hizo que las tribus evolucionaran y se convirtieran en las primeras comunidades lo cual trajo consigo que los líderes tribales asumieran el papel de gobernantes dando lugar a la distribución de tareas y la burocracia, en esta época nació la capacitación de los artesanos en búsqueda de aprendizaje y desarrollo de labores, los pueblos fueron creciendo y con ello la demanda de productos a lo cual se necesitó más artesanos que pudiesen fabricarlos fue ahí donde se dio origen a la competencia, creatividad y comercialización, dichos artesanos procuraban hacer las cosas bien, sin darle importancia al costo o tiempo requerido, por otro lado en otras civilizaciones

como es el caso de los fenicios se dio a conocer un programa correctivo para asegurar la calidad que consistía en cortarle la mano al responsable de algo mal hecho, sin embargo.

La primera organización formal para el control de calidad de la que se tenga memoria apareció en China en el año 1600 A. C. con la dinastía Shang ya que la calidad se llevaba por medio de 2 organizaciones, una dedicada a la normalización y establecimiento de estándares de calidad y la otra a la productividad, tiempo después en la edad media surgieron los mercados basados en el prestigio de los productos y se comenzó a ponerles marcas, con lo cual los clientes podían identificar aquellos artículos de buena calidad, la fabricación e inspección estaba a cargo del artesano que trataba directamente con el cliente, a finales del siglo XVIII con la llegada de la revolución industrial las maquinas motorizadas sustituyeron a los talleres artesanales y comenzaron con la fabricación masiva de productos restándole importancia a la calidad lo cual al obtener quejas género que se comenzara con la inspección buscando así un operario, se le atribuye a Taylor sus aportes en cuanto a la división de tareas y resolución de problemas, las guerras también formaron parte esencial en cuanto a calidad ya que se hizo un enfoque en cuanto a la atención de heridos, organización de personal encargados de los cuidados necesarios y creación de nuevas armas.

El desarrollo más significativo de la calidad data a partir de 1950 hasta nuestros días con la aparición de diferentes gurús encargados de brindar sus teorías, aportaciones y momentos de aplicación en el ámbito de salud se presenta una variedad de definiciones, cada persona involucrada da proporciona ideologías distintas así como la relevancia necesaria con base a los conceptos de más valor basándose en el paciente, infraestructura, atención, personal e imagen dando a conocer que no se depende solo de características sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de diferente manera según el rol que cumplen en el proceso, uno de los pioneros más reconocidos es Avedis Donabedian el cual fue considerado padre de la calidad de la atención en salud definiéndola como el tipo de atención que se espera y que va maximizar el bienestar del paciente preocupándose por 3 aspectos de calidad los cuales son absoluta, individualizada y social, fue el creador de muchas obras que hasta la actualidad son de gran utilidad, una de las más reconocidas es calidad en atención médica (Donabedian A.1984), por otro lado la Organización Panamericana de Salud considera a la calidad como elemento esencial de la salud universal, adoptando un nuevo enfoque para superar obstáculos, Ruelas y Reyes dan a conocer 5 aspectos necesarios que son evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional (Querol R. 1994), Vidal y Reyes dieron mención a la necesidad de cumplir con

los requisitos, validez, objetividad y sensibilidad dándole valor a los sistemas de información conformados por procesamiento, análisis, multiplicación y simplificación, diversos doctores aportaron sus conocimientos con base a lo aprendido y sus estudios realizados como es el caso del Dr. Rúela el cual es el presidente de la academia nacional de medicina menciona que la organización y dirección en búsqueda de la garantía de calidad otorgando protección y seguridad a los pacientes, los procesos continuaron con la aparición de sindicatos, organizaciones y tratados como es el caso de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud lanzada formalmente el 22 de enero de 2001, fue la primera estrategia de alcance nacional en México y en el mundo que permitió, por una parte, integrar proyectos para mejorar la calidad de la atención médica que se desarrollaban de manera aislada, tanto en el sector público como en el privado y por la otra estimular a aquellas organizaciones que nunca habían enfocado sus acciones en mejorar la atención para sus pacientes. De esta manera la Cruzada se convirtió en una plataforma para la convergencia y el avance que, impulsada desde el Gobierno Federal, adquirió el rango de política pública, a diferencia de lo que habían sido los programas institucionales, independientes unos de los otros.

La gestión de calidad es una disciplina vigente hace aproximadamente 100 años compuesta por diversas iniciativas las cuales surgieron a lo largo del último siglo se han evidenciado que a los profesionales de la salud les preocupa el cuidado que brindan a sus pacientes y las constantes necesidades e iniciativas para cambiar la realidad de los sistemas de salud, está compuesta por cuatro elementos que son planeación, control, aseguramiento y mejora, se centra en la calidad del producto y satisfacción del usuario, utiliza el control y calidad en búsqueda de constancia, buscando desafíos y competencias que cumplan con las exigencias del mercado aprovechando de la mejor manera posible recursos, la norma ISO 9001 se da a conocer como base del Sistema de Gestión de la Calidad, es internacional y en ella se centran todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios siempre enfocándose en la búsqueda de satisfacción al cliente y mejora continua, a ella se le atribuye la norma ISO 9004 encargada de los procesos de organización y aportación de recomendaciones algunas de las principales son japonesas como Ishikawa que dio mención a los escalones jerárquicos y la importancia que debe tener una organización dentro de una empresa ayudando a que los trabajadores se reúnan y den sus puntos de vista siendo tomados en cuenta además del uso correcto de estadísticas que ayudaran a verificar ganancias y pérdidas.

Un sistema de gran utilidad es el Big data que proporciona un punto de referencia Compuesto de una gran cantidad de información, los datos pueden ser moldeados o probados de cualquier manera que la empresa considere adecuada, las organizaciones son capaces de identificar los problemas de una forma más comprensible y recopilar datos en cuanto a la búsqueda de tendencias fomentando mejores movimientos, actuar de manera rápida y eficiente, en el sector Salud existen numerosas fuentes de datos heterogéneas que arrojan una gran cantidad de información relacionada con los pacientes, las enfermedades y los centros sanitarios la cual ayuda a analizar información obtención de datos como es el caso de historias clínicas electrónicas, dispositivos de telemedicina, pruebas clínicas, aportan un valor añadido a los datos epidemiológicos, nutricionales y los genómicos, este proceso es conocido como Real World Data.

Hoy en día los ciudadanos y la sociedad en general buscan una asistencia sanitaria que posea la mayor calidad y el benchmarking es una técnica clave para la gestión de las organizaciones hacia la excelencia, da como punto principal el mejorar al aprender de otros de igual manera realiza comparación en cuanto al tamaño, estructura y organización de los diferentes centros, sin olvidar que los procesos que se llevan a cabo en la asistencia sanitaria son los mismos y se basan a través de un reglamento y normas institucionales permitiendo verificar el desempeño por parte de sus trabajadores, de igual manera se encuentra el proceso de reingeniería encargado de la reestructuración total o parcial de los procesos productivos que se llevan a cabo dentro de una organización que pueden sufrir cambios drásticos como resultado de una búsqueda de mejoramiento de costos, calidad, servicio prestado y velocidad de respuesta.

El área de salud siempre busca brindar un servicio con calidad y calidez buscando siempre el bienestar y seguridad de los usuarios que se encuentren a su cargo, normalmente existen diferentes formas en la que los usuarios interpretan la atención como es el caso de las quejas ya sea por la falta de atención o alguna acción realizada de manera equivocada, costos elevados, falta de personal o de diagnósticos terapéuticos, la mayoría se presenta cuando la atención conlleva un horario demasiado demandante en cuanto a espera o en si la falta de atención total, por parte de los trabajadores se encuentra como puntos específicos los salarios, jornadas laborales demasiado demandantes, así como la escasez de recursos que hacen que la atención ya no sea brindada con la calidad esperada.

La tecnología ha tenido avances muy significativos en cuanto a poder permitir que la atención en salud llegue a mas lugares, como es el caso de los transportes en cuanto a caravanas de

salud o llamadas telefónicas para obtención de citas o emergencias, facilitando así el acceso a una atención más rápida y oportuna brindando apoyo al personal con el uso de nuevos aparatos facilitando tareas y enfocándose en aspectos más importantes como son los monitores, ventiladores o bombas de infusión, la tecnología seguirá en avance y también se debe contar con la correcta capacitación para el uso correcto de lo que tengamos en nuestras manos sin dejar de atender a nadie procurando que las personas que lleguen a nuestro cuidado se sientan satisfechas al transmitirle seguridad y la atención integral requerida.

## Conclusiones

- Se sabe que el ser humano tuvo que pasar por diferentes periodos y etapas para complementar y desarrollar la calidad, desde tiempos muy antiguos fue en búsqueda de hacer las cosas bien y darle realce a lo que ya tenía y lo que aun podía conseguir, el conocimiento y aprendizaje continuo formaron un papel muy importante, antes se valoraba el trabajo hecho a mano ya que tomaba su tiempo y se precisaba una correcta hechura, lamentablemente con la aparición de maquinarias el ser humano comenzó a enfocarse más en cantidad y no calidad pero eso es algo que no se debe perder, al darse cuenta que generaban menos consumo, decidieron buscar a personas que se encargaran de verificar que los productos salientes de fábricas estuvieran en buen estado y fueran aptos para los usuarios, con el paso del tiempo la calidad forma un papel muy importante más en el área de salud ya que el servicio que se brinda debe de ser con la mayor calidad y calidez posible, basándose en el cuidado integral de las personas que tengamos a nuestro cargo.
- Se sabe que como trabajadores de la salud nos regimos a través de normas y estándares que fomentan el constante estudio y actualizaciones en cuanto a conocimientos ya sea de las nuevas enfermedades así como del manejo tecnológico de lo que tengamos a nuestro cargo se sabe que la práctica constante brinda conocimientos pero la teoría es el complemento perfecto, las supervisiones continuas nos enseñan lo que está bien y mal dentro de nuestra área laboral ayudándonos a mejorar y evitar complicaciones.
- Existen diferentes métodos de medición de calidad y diferentes conceptos pero la mayoría concuerda en la satisfacción y hacer las cosas bien.
- Como personal de salud sigámonos preparando y capacitando constantemente y que nunca se nos olviden los juramentos realizados de siempre ver por el bien de las personas que tengamos a nuestro cargo, como bien dice una reflexión dichoso el que estudia para aprender, el que estudia para enseñar pero más el que lo hace para curar.



## Bibliografía

### Linkografía:

- <https://sites.google.com/site/gestiondecalidadassign/home/tareas/tarea-2/evolucion-de-la-calidad>
- <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/11/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
- <https://www.iecs.org.ar/calidad-de-atencion-medica-y-seguridad-del-paciente/historia-de-la-mejora-de-la-calidad-de-atencion-en-salud/>
- [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)
- [https://cidta.usal.es/cursos/calidad/modulos/curso/uni\\_02/u2c3s3.htm#Anchor6](https://cidta.usal.es/cursos/calidad/modulos/curso/uni_02/u2c3s3.htm#Anchor6)
- <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- <https://www.parcdesalutmar.cat/es/professionals/programa-qualitat/que-fem/objectius/>
- <https://www.powerdata.es/big-data#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20Big%20Data,convencionales%2C%20tales%20como%20bases%20de>
- <https://www.iic.uam.es/soluciones/salud/>
- <https://info-cientifica.com/2018/07/05/benchmarking-en-la-atencion-de-salud/#:~:text=Hoy%20en%20d%C3%ADa%20los%20ciudadanos,las%20organizaciones%20hacia%20la%20excelencia.>

### Videos de apoyo:

- <https://www.youtube.com/watch?v=LnJOKYs5HMA>
- <https://www.madrugaconsulting.es/certificacion-9001-mexico/>

### Formatos digitales

- Saizar M. (2014) Motivos de encuentro y desencuentro en la relación entre profesionales y usuarios del sistema de salud público de Argentina formato digital obtenido de [http://eprints.uanl.mx/12618/1/12.24%20Art2\\_pp177\\_205.pdf](http://eprints.uanl.mx/12618/1/12.24%20Art2_pp177_205.pdf) consultado el día 07 de octubre de 2020
- Libro digital de calidad y seguridad hacia la salud de poblaciones basado en Enrique Ruelas
- La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia formato digital obtenido de [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial\\_01A.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01A.pdf) consultado el día 08 de octubre de 2020

