

Nombre del alumno:

L.E. Ervin Silvestre Castillo

Nombre del profesor:

Mtra. Zamorano Rodríguez María Cecilia.

Maestría:

Administración en Sistemas de Salud

Materia:

Administración de la Calidad en Sistemas de Salud

Nombre del trabajo:

Ensayo del tema:

“Calidad en los Servicios de Salud y del siglo XX al XXI.”

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

Para hablar de calidad es importante enfatizar primeramente en la importancia de la administración, ya que tanto en nuestro mundo como en nuestra vida diaria se encuentra en todas las áreas, en todas las actividades que realizamos diariamente y todos los niveles que conocemos. Todo necesita ser administrado y sobre todo dirigido, ya sea desde una gran empresa hasta nuestro presupuesto diario. Por ejemplo, la administración del tiempo, de recursos, entre otras cosas más aparentan encontrarse solamente en grandes fábricas o empresas gigantes, pero la verdad es que si nos ponemos a pensar podemos darnos cuenta que todos debemos administrar diferentes recursos, así como también nuestras responsabilidades e incluso nuestras habilidades como ser humanos. El origen, las bases y los fundamentos de la Administración se han usado desde años atrás para la organización de sociedades, así como para la constitución de organismos públicos, al igual fue tomando su debida importancia y perfeccionándose en las sociedades más importantes de la historia, hasta llegar a lo que hoy en día conocemos como administración moderna.

Ahora bien centrándonos en el tema que nos compete es importante definir el concepto de calidad, ya que si bien es cierto y como se ha visto anteriormente, este término es fundamental para determinar el objetivo logrado de una determinada empresa u organización como lo es el caso del sistema de salud. La calidad al igual que la administración lo encontramos a diario y muy frecuentemente en la vida de todas las personas ya que normalmente todos tenemos necesidades diferentes y esto nos hace adquirir algún servicio o algún producto y que finalmente expresamos que tan bien o que tan mal fue dicho servicio o producto. Entonces podemos decir que la calidad es la capacidad que tiene un objeto, producto o servicio para satisfacer la necesidad de la persona o de quien lo adquiera; aunque existen muchas definiciones que dan diferentes autores dándole algunos elementos más, por ejemplo, en lo personal me identifico mucho con el concepto que nos ofrece PHILIP B. CROSBY diciendo que la "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad".

Un claro ejemplo de la calidad en el sistema de salud, es cuando los usuarios acuden a cualquier área de atención, ya sea de primero, segundo o tercer nivel, siempre llegan porque se supone que tienen un problema de salud y quieren solucionarlo o de igual forma satisfacer una necesidad y como se describe anteriormente, buscan un servicio y no un producto; este servicio es recibir atención médica y al mismo tiempo cuidados de enfermería para poder solucionar su problema, pero existe algo que quizás muchos de estos usuarios no se ponen a pensar y es que en nuestro sistema de salud carecemos de mucho material o de insumos y por esta razón no se le brinda o no se le da el

servicio como quisiéramos y es en este momento cuando la población comienza a expresar que la atención que se le da a ellos no es buena y que es de mala calidad. Con todo esto nos podemos dar cuenta que la calidad no depende solo de un área o persona específica, sino que la calidad de una institución en cuanto a sus servicios depende de todo un gran equipo multidisciplinario y de esta forma poder lograr en gran medida la satisfacción de los usuarios.

Entonces para poder mejorar la calidad en nuestro sistema de salud o en algún otro sistema, es importante destacar tres elementos fundamentales como lo son la garantía, el monitoreo y la evaluación de la calidad. Es decir, que para lograr una buena calidad en un servicio o producto es importante garantizarle al usuario que la atención será adecuada, buena y asegurarle que mejorara su salud, se refiere a que el personal que trabaja en una institución de salud debe 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; ahora bien el monitoreo de la calidad consiste en darle seguimiento a todo el proceso de calidad, es decir que es un proceso continuo con una serie de pasos que permite revisar mediante algunas herramientas como lo son los indicadores el avance de las metas o de los objetivos que una institución de salud en este caso se plantea al principio; y finalmente la evaluación de la calidad que no es más que actividades que tiene una empresa, en este caso los centros de salud u hospitales para poder lograr la calidad de la atención que se le da a los usuarios, dicha evaluación se realiza mediante herramientas que dan un resultado ya sea numérico o no.

Para poder lograr una buena gestión de la calidad, es importante llevar a cabo un proceso llamado mejora continua, ya que como su nombre lo indica son actividades que se plantean para mejorar la calidad en la atención o servicio en una determinada institución de manera continua para que no se pierda la secuencia y se logre el objetivo. En nuestro sistema de salud, como personal de enfermería y de medicina escuchamos muy a menudo los famosos planes de mejoras continuas que realmente nos sirven como herramientas para poder solucionar problemas que nuestra unidad de trabajo tiene, por citar un ejemplo podemos mencionar el desabasto de medicamentos que la mayoría de los hospitales tiene, en este caso este es un problema que hace que la calidad de nuestro servicio sea malo para los usuarios, entonces lo ideal es crear un plan de mejora continua para poder cumplir con las expectativas y las necesidades de la población. En la misma sintonía podemos incluir los famosos indicadores de calidad que son una herramienta que nos ayuda a ver que actividades se están haciendo bien y que se está haciendo mal y de ahí indagar las causas para poder solucionar los problemas; un indicador de calidad es un dato numérico o cualitativo que nos arroja un resultado.

Finalmente, en la actualidad podemos ver que la calidad en nuestros sistemas de salud aun no han mejorado en mucho debido a que los avances tecnológicos si existen pero no se cuenta con el

presupuesto adecuado. Con esto podemos entender que la calidad del servicio mejoraría si se cuenta con estas tecnologías ya que esto por un lado nos trae muchos beneficios pero son muy costosos. Ahora bien si hablamos de la reingeniería de procesos y del Benchmarking en nuestro sistema de salud podemos ver que es un pequeño avance en las instituciones para mejorar la calidad de nuestros servicios; la reingeniería de procesos se supone que es un método bastante común en nuestra actualidad ya que gracias a esto 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; y por supuesto el Benchmarking que significa punto de referencia, son una serie de procesos que se basa en comparar algunas características de su producto o servicio con la de otras empresas líderes y de ahí ver en que se está fallando y posteriormente mejorar la producción de tu empresa. Por todo lo anterior podemos concluir que son herramientas que ayudan a que una empresa mejore continuamente.

BIBLIOGRAFÍAS:

1. 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.
1. 4.- 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/
2. 5.- Big data: The next frontier for innovation, competition, and productivity. www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology_and_innovation/big_data_the_next_frontier_fo_innovation. Julio, 2011.