



## **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE LA SALUD**

### **MATERIA**

**ADMINISTRACION DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE SALUD**

### **TEMA**

**ENSAYO: 1 UNIDAD, CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO  
XX AL XXI**

### **DOCENTE**

**MTRA: MARIA CECILIA ZAMORANO RODRIGUEZ**

### **ALUMNA**

**MARÍA DEL ROSARIO LÓPEZ PÉREZ**

**Fecha 09/10/2020**

## INTRODUCCION

Los centros hospitalarios fueron fundados con un propósito concreto, pero con el paso del tiempo estos propósitos generales pueden haberse olvidado o distorsionado por los servidores más antiguos o por los directivos, los cambios en las nuevas demandas y los avances de la medicina han generado nuevas preocupaciones al mismo tiempo nuevos programas que sean superpuesto a la misión original de los servicios de salud.

En los últimos años se está aprendiendo a concebir a la organización orientada al cliente, pero es muy importante percibir que en un centro hospitalario además del usuario o paciente está el prestador de servicio muy calificado que son los responsables por la calidad y calidez del servicio final brindado al cliente. El desafío consiste en superar la tentación autocrática y desplegar un modelo de gestión participativo que otorgue un lugar más protagónico a los profesionales de la salud.

En relación con los hospitales y su visión hay varios factores importantes que se deben analizar. La calidad de servicio juega un papel fundamental para aquellos hospitales que quieran fijar su visión y proyectar su actividad a largo plazo, actualmente el atributo que contribuye a que un hospital consiga una larga y conocida trayectoria, es la opinión de los usuarios sobre el servicio médico que reciben.

Es muy importante que los integrantes de un hospital trabajen en pos de brindar servicios de calidad, que lo tomen como el principal objetivo y que le presten su adherencia desde cada una de las funciones que desempeñan.

## DESARROLLO

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

Conceptos de: calidad, garantías de calidad, monitoreo y evaluación de calidad. Hablar de calidad siempre ha representado un reto, todo proceso productivo es un sistema formado por personas, equipos y procedimientos de trabajo. Actualmente vivimos en un mundo globalizado donde las empresas se pelean por ofrecer al mercado los mejores productos para sus clientes, pues con la globalización empresas extranjeras han entrado al mercado donde no tenían presencia, haciendo que las empresas del país tengan competencia, brindando productos o servicios de calidad.

La calidad se puede aplicar a todos nuestros aspectos de vida, por ejemplo, podemos encontrar la palabra calidad en el funcionamiento de un producto, si hablamos de un servicio de salud podremos hablar de la calidad en cuanto a tiempo, atención, especialización y respuesta. La calidad en si es un concepto muy amplio que incluye en muchas partes de nuestro actual vivir, es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados, de forma básica, se refiere al conjunto de propiedades de un objeto que le confiere capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una satisfacción del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio.

También hablamos de garantía, con respecto a la atención de salud, se basa en proteger a los usuarios contra riesgos o necesidades, siendo esto una obligación ética y legal de los profesionales de la salud de responder de la calidad de sus servicios. La garantía de calidad; es responder por el servicio que se otorga de manera responsable al paciente como ser humano contra riesgos innecesarios y se le proporcionen los mayores beneficios posibles. Ishikawa: escribe que la garantía de calidad es asegurar la calidad de un producto de modo que el cliente pueda obtenerlo y utilizarlo con plena confianza y satisfacción. En México, desde 1984, con la introducción del concepto de garantía de calidad, se abre un nuevo horizonte para mejorarla continuamente.

El análisis comparativo de modelos de la mejora continua de calidad generados en la industria de los sistemas de salud, el termino de gestión de calidad tiene significados dentro de cada sector del negocio, conseguir una certificación de calidad, va más allá de cumplir con requisitos y recibir un sello de aprobación, un sistema de gestión de calidad es una estructura operacional

de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales. Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al usuario, es decir, planear, controlar, asegurar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacer al usuario y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Las normas internacionales para la gestión de calidad (ISO 9001:2008) adopta varios principios de gestión que puede ser utilizados en las direcciones para guiar a las organizaciones a mejorar su desempeño. Los principios incluyen: enfoque al cliente, liderazgo y disciplina, personas, enfoque hacia procesos, mejora continua, mejoras en calidad. Una compañía u organización debe comprometerse, en mantener presente la mejora continua en todo su proceso, empezando en mantener un orden en sus espacios dentro de su infraestructura y determinar una estandarización de procesos mediante planificación, organización y control para mantener un sistema de calidad.

Las aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud; Big data (grandes volúmenes de datos) se refiere al conjunto de datos e información grandes y complejos que hacen muy difícil su procedimiento utilizando herramientas de gestión de base de datos convencionales, lo cierto es que los big data representan una oportunidad para los innovadores y todos los que se preocupan por la salud ya que ofrecen información más efectiva de los datos. Los big data lo podemos definir “como conjunto de datos que excede la capacidad de procedimiento de los sistemas de base de datos convencionales”. Big data en sanidad se utilizará para reducir, prevenir y personalizar enfermedades y con ello los pacientes afectados.

Benchmarking y reingeniería de procesos; hoy en día, las empresas se ven sometidas a una serie de presiones que condicionan sus políticas de actuación ya que los clientes son cada vez más exigentes y ya no basta solo con satisfacerlos mediante el cumplimiento de los requisitos contratados o sus necesidades, sino que ahora es necesario sobre satisfacerlos, es decir, proporcionarles calidades en los productos/servicios ofrecidos que no solicitan explícitamente pero que les sorprenderá gratamente.(Hammer y Champy 1993), establecen que la reingeniería es una revisión fundamental y un diseño radical del sistema, incluyendo; proceso de negocio, estructura organizacional, sistema de evaluación del desempeño, cultura empresarial. Además, se plantea como objetivo el logro de mejoras en parámetros críticos de desempeño, como costo, tiempo, calidad y servicio. (Spendolini 1994), establece que el Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicio y

procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organización.

Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud. La salud es una de las bases del desarrollo humano, es algo que debe ser garantizado y protegido por todos los trabajadores en salud y la sociedad. La salud en sí, es el eje relacionado con la productividad, forma parte del concepto de bienestar y del concepto de calidad de vida, en primer término, considerando los relatos de los usuarios para establecer ciertos ejes comunes, concluimos que los principales motivos de queja se relacionan con las características del vínculo establecido con los profesionales del sistema de salud, a quienes se atribuye maltrato, discursos incomprensibles, incomprensión de otras perspectivas culturales acerca de la salud, la enfermedad, la persona, el cuerpo y por otro lado las carencias de recursos económicos y humanos. Los reclamos de usuarios y profesionales en salud comparten ciertos aspectos generales, algunas veces de manera opuesta y otras complementarias, las opuestas son aquellas oportunidades en que unos y otros hacen referencia a las nociones de personas, de etiología de la enfermedad o de la mala información brindada, por otra parte, las quejas de usuarios se refieren a la demora de tiempo y la mala atención del servicio o del personal pueden ser comprendida como complementarias.

Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud. La tecnología hoy en día se ha desarrollado de una manera impresionante, y han pasado a formar parte indispensable, las usamos cotidianamente e incluso es impensable una vida sin ella. En el campo de la medicina es uno en los que se han visto beneficiados, la salud electrónica en la atención medica ha registrado un aumento acelerado, en donde sus partidarios esperan obtener beneficios en calidad, accesibilidad y asequibilidad a través del uso más generalizado de la tecnología de comunicaciones avanzada, en resumen, para lograr una correcta integración de la tecnología en el ambiente médico, es recomendable un diseño de servicios y productos que tome en cuenta las necesidades del usuario, también a estimular la discusión sobre la integración de los métodos de evaluación de tecnología médica antes y después de su introducción al mercado de salud.

## CONCLUSIÓN

Podemos concluir que nuestro esfuerzo máximo debe orientarse a cómo hacemos las cosas, estandarizar procesos, dichas herramientas nos permitirán progresar en calidad, mejorando el trato al usuario, disminuyendo los errores clínicos y administrativos que nos permitirán tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por nuestra población. No podemos olvidar que el paciente o cliente externo es nuestro eje de trabajo.

Debemos darnos cuenta que nuestra principal meta es el servicio prestado a nuestros pacientes y sus familias. Que el mundo está cambiando constantemente, al igual que la población y que debemos embarcarnos en el trabajo con calidad. Este proceso generara un circulo virtuoso dentro de la organización en el que el trabajo en equipo, en el que las decisiones y acciones realizadas con calidad, involucran un beneficio para todos.

## 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 Publica 8,2000).
- + Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de atención médica, México, Instituto Nacional Salud Publica. 1990.
- + Ruelas-Barajas E, Reyes-Zapata H, Zurita-Garza B, Vidal Pineda LM, Karchemer S. círculos de calidad como estrategia como un programa de la atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología. Salud Publica México 1990.
- + Rose, Kenneth H. (julio del 2005). Project Quality Management: Why, What and How. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross publishing.p. 4l. ISBN I-932159-48-7.
- +Aguilar, Carlos (diciembre de 2016). <<¿Qué herramientas utilizo?:5s,TPM, Kaizen,6-Sigman,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). administracion (8ª ed. Edición). México. Pearson educación. P. 28. ISBN 970-26-0555-5.
- +Paul H. Selden (diciembre de 1998). <<sales procces 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\\_inovation.Julio,2011](http://www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology_and_innovation/big_data_the_next_frontier_for_inovation.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.Hype-and-Hope,Consultora> Dr.Boonie 360°, octubre 2012.
- +<https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Costos.../Producci%C3%B3n%20%20%20%20F.G.S/PDF%20Producci%C3%B3n/Cap.7%20BENCHMARK.pdf>

+ Kruse CS, Beane A. Health information technology continues to show positive effect on medical outcomes: systematic review, *J Med Internet Res*, 2018;20(2): e41.

+ Saathoff AM, MacDonald R, Krenzischek E. Effectiveness of specimen collection technology in the reduction of collection turnaround time and mislabeled specimens in emergency, medical-surgical, critical care, and maternal child health departments, *Comput Inform Nurs*, 2018;36(3):133-139