

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

**PRESENTA: YEYMI ELIZABETH RODRIGUEZ HERNANDEZ**

**MATERIA: ADMINISTRACION DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

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

**DOCENTE: DAE. MARIA CECILIA ZAMORANO RODRIGUEZ**

**FECHA: 08 DE OCTUBRE DEL 2020**

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

Si hablamos de calidad podemos decir que es lo que un cliente o usuario espera recibir acerca de un producto o servicio por el cual está dispuesto a pagar, este requiere que este tipo de servicio brindado cumpla con todas sus expectativas y sus necesidades, debido a esto ya que las necesidades no son las mismas porque todos tenemos diferentes gustos por lo tanto se tiene que trabajar en base a las necesidades de la misma población para ello tenemos que realizar un diagnóstico que nos permita identificar las distintas necesidades del usuario, la calidad es algo más que diferencia de una empresa a otra, es el plus que le damos a un producto o a un servicio, siempre se busca ser competitivos ya que estamos en un mundo con mucho potencial y debemos tener en claro de incluir una atención buena y de calidad para asegurar que nuestro cliente o usuario regrese, existen normas establecidas como la ISO 9001 que es la que puede medir en este caso los sistemas de gestión de calidad de una empresa y verificar si realmente esta satisface las expectativas y necesidades de sus clientes lo cual aplica a empresas públicas y privadas. En cuanto a los modelos de mejora continua es de muy relevada importancia ya que de esto dependerá el tipo y la calidad de servicio que se presta al usuario, el éxito de la mejora continua implica adaptarnos a medios externos y a propósitos del mismo grupo es ahí donde se debe desarrollar e implementar diferentes estrategias para desarrollar el proyecto, estas innovaciones deben empezar desde el centro hacia la periferia de la institución centrando objetivos y basarse en la calitividad del proyecto que es allí donde existirá la mejora simultanea de calidad y productividad así lo marca el su libro el autor John York en su libro "calitividad". Una institución debe comprometerse en mantener presente la mejora continua en todos los procesos y debe empezar por mantener orden dentro de su infraestructura ya que para que los resultados que se esperan se dé mayor alcance se deben prevenir errores y ayudarles a los colaboradores a mejorar en el campo de acción para que se alcancen resultados rápidamente. (Hammer y Champy 1993) establecen que la reingeniería es una revisión fundamental y un diseño radical del sistema, esto incluye procesos de negocios, estructura organizacional y sistemas de evaluación que permitirán el desarrollo y la elaboración de proyectos, productos y servicios de calidad en el ámbito de salud podemos mencionar que esto es de suma importancia ya que de ello depende el brindar un buen servicio de calidad y no solo de cantidad, tenemos que prepararnos también lo más humanamente posible para la atención de nuestros paciente que ellos cuenten con la comodidades suficiente para poder atender todas sus necesidades. En el caso de

benchmarking nos permite detectar el tipo de competencia que estamos teniendo, para así darnos cuenta en que estamos fallando no para competir sino para mejorar la calidad de servicio que estamos prestando y así mismo implementar un plan de acción en donde se apliquen nuevas acciones específicas y así mismo vigilar su avance. Big data: habla acerca del conjunto de datos e información que hace muy difícil digerir la información, esto se refiere a cómo acceder, distribuir y utilizar esos datos para poder sobrellevar una excelente gestión sin complicar el proceso, nos hace reflexionar acerca de lo difícil y la dificultad que nos interponen en cada movimiento dificultando el poder sustentar cualquier necesidad y que debido a ello traiga consecuencia en las mejoras de la salud de los usuarios. Por otro lado, big data brinda la oportunidad de conocer mejor estos servicios y de facilitar su comprensión mediante herramientas necesarias y básicas que proporcionen la facilidad de comprensión y de esa manera dirigir mejor un hospital, facilitando herramientas para un mejor manejo y brindar excelentes resultados y poder disminuir tasas elevadas de mortalidad. Esto se refiere a que el campo de investigación médica puede aún mejorar en una alta probabilidad si llega a ser capaz de asimilar las diferentes necesidades que existen como el historial de paciente, los diagnósticos correctos mediante la monitorización para poder brindar un tratamiento específico y correcto. En cuanto a los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud, se encuentra un gran dilema desde que el usuario se queja porque no recibe una buena atención, hasta que el personal se justifica por el hecho de no contar con el material necesario para realizar sus actividades correspondientes, esto lleva a un conflicto permanente ya que si se implementaran los métodos adecuados y si se priorizaran las medidas necesarias de preparación desde un equipo hasta el personal que manejara ese equipo seguramente nos evitaríamos muchas malas experiencias en el camino como personal de salud, a esto se le une la tecnología, esta es de suma importancia ya que en estos tiempos podríamos hacer casi nada sin ella ya que nos exigen en el campo laborar poder y saber manejarlos pero existe una gran irresponsabilidad por parte de las autoridades a cargo en querer hacer que primero manejemos la tecnología y vayamos aprendiendo en el camino ya que no se toman el tiempo necesario para capacitar al personal adecuado y así obtener mejores resultados.