



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

**NOMBRE DE LA ALUMNA:  
ISELA GUADALUPE PÉREZ ESCANDÓN**

**ASESORA:  
D.A. NELVA GÁLVEZ GARCÍA.**

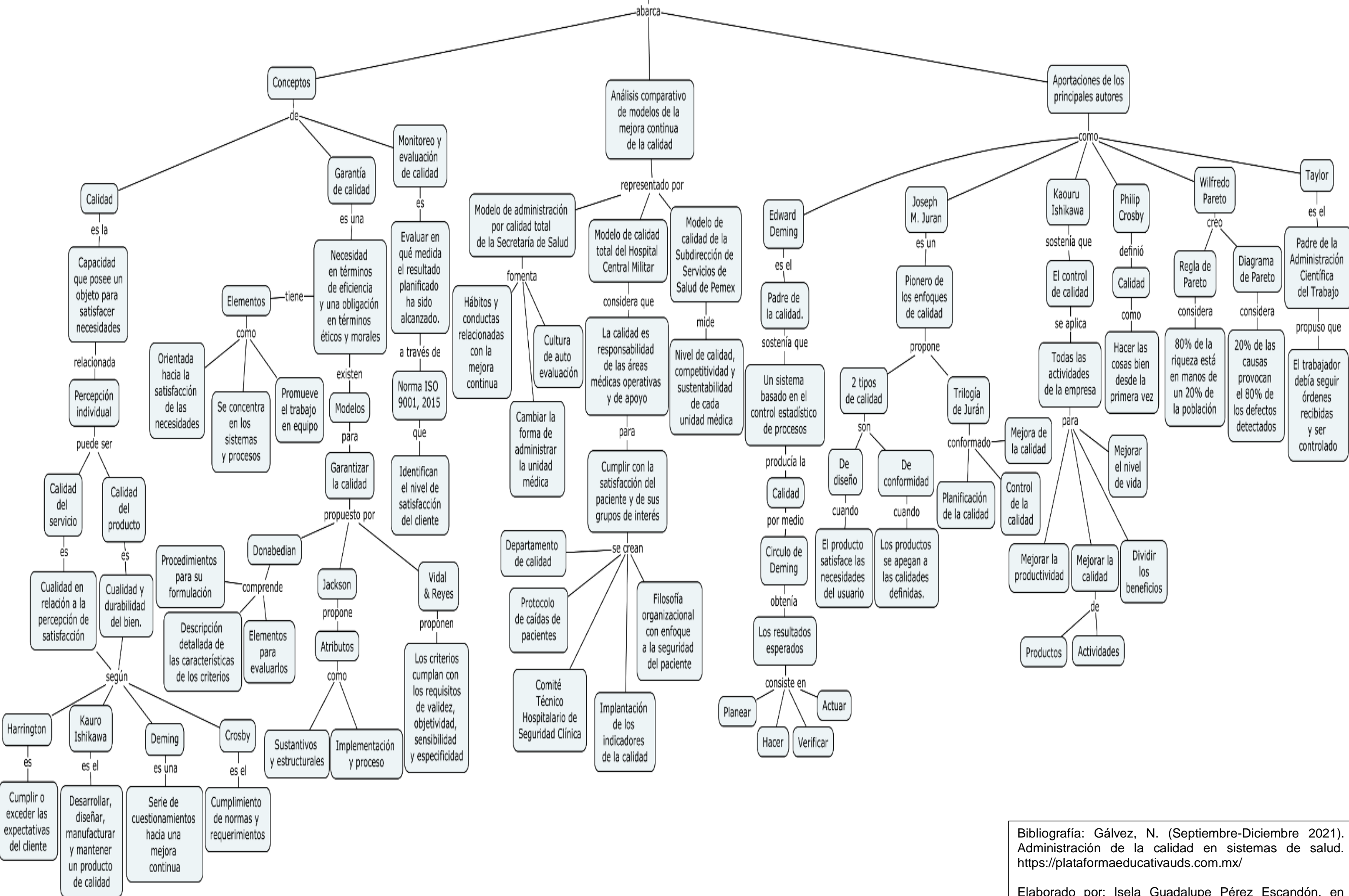
**MATERIA:**

**ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD  
4° CUATRIMESTRE**

**COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS.  
OCTUBRE 2021**

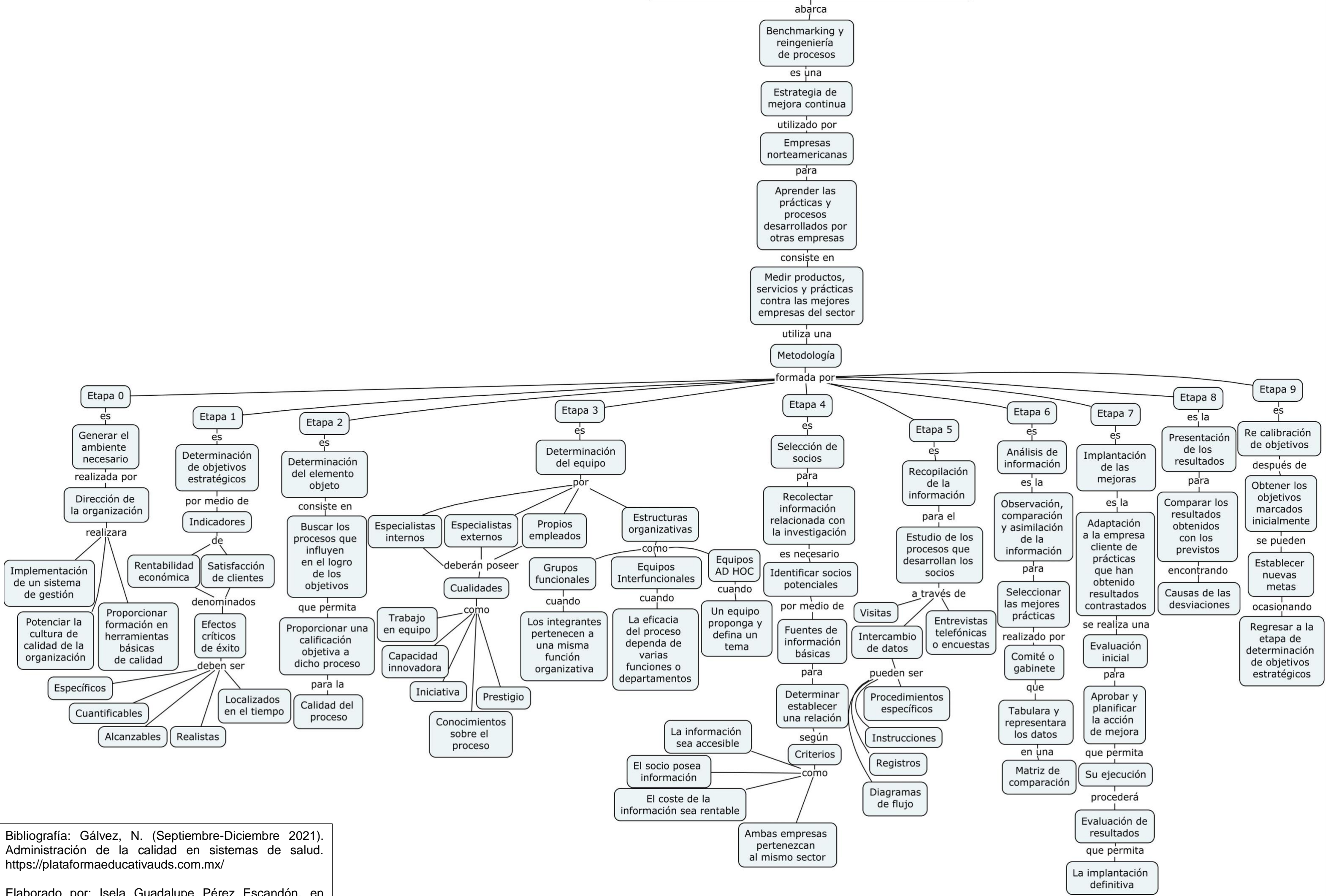
# CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI.



Bibliografía: Gálvez, N. (Septiembre-Diciembre 2021). Administración de la calidad en sistemas de salud. <https://plataformaeducativauds.com.mx/>

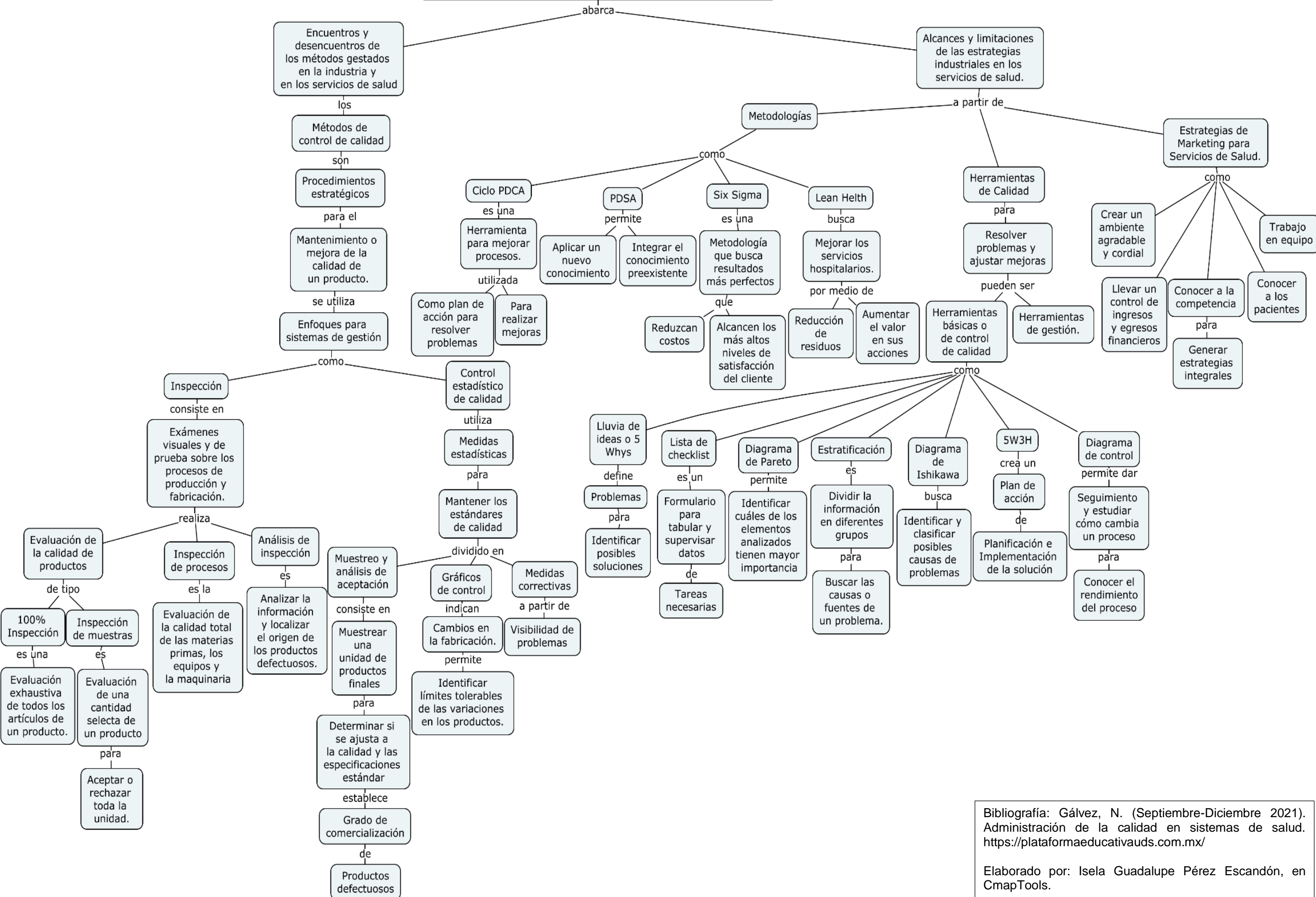
Elaborado por: Isela Guadalupe Pérez Escandón, en CmapTools.

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



Bibliografía: Gálvez, N. (Septiembre-Diciembre 2021). Administración de la calidad en sistemas de salud. <https://plataformaeducativauds.com.mx/>

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



Bibliografía: Gálvez, N. (Septiembre-Diciembre 2021). Administración de la calidad en sistemas de salud. <https://plataformaeducativauds.com.mx/>

Elaborado por: Isela Guadalupe Pérez Escandón, en CmapTools.

## CONCLUSIÓN

La calidad constituye un elemento indispensable hoy en día en cualquier producto o servicio para cumplir con las exigencias del consumidor, y por lo tanto para la empresa, ya que le permite mantenerse en un mercado altamente competitivo. En las instituciones de salud, no es la excepción, ya que se aplican diferentes indicadores que permiten medir el nivel de satisfacción del paciente, la calidad de las actividades realizadas y los resultados relacionados con el servicio que se brinda.

Los diferentes modelos de mejora continua se siguen implementando en las organizaciones sanitarias mediante el fomento de una cultura de mejora continua para obtener resultados de calidad, la creación de un departamento de calidad en cada institución y la implementación y evaluación de indicadores de salud y de acciones esenciales para la seguridad del paciente.

Además, a partir de los años 90, el benchmarking y la reingeniería de procesos tuvo un mayor auge, como resultado de la constante búsqueda de una estrategia que llevara a una mejora continua de la calidad. Este proceso se utiliza para comparar con una empresa o persona no solo sus productos o servicios, sino también aquellas actividades que producen resultados positivos.

Existen diferentes métodos y herramientas para evaluar la calidad, muchos de ellos desarrollados gracias a la aportación de diversos autores. La inspección se podría considerar como la técnica más sencilla y económica, otros métodos que considero que frecuentemente son los más utilizados en los sistemas de salud es el círculo de Deming o PDCA y el diagrama de Ishikawa.