



Maestría en Administración en
Sistemas de la Salud

MAPA CONCEPTUAL

Administración de la calidad en
Sistemas de Salud

Maestrante

Lic. Brenda Janeth Trejo Cristiani

Docente: Nelva Gálvez García.

04 OCTUBRE 2021

Administración de la calidad en Sistemas de Salud

CONCEPTOS DE CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

¿Qué es Calidad?

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. El término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*.

Garantía de la calidad en salud

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que el desarrollo de Programas de Garantía de Calidad es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales.

Monitoreo Y Evaluación De La Calidad

La nueva norma ISO 9001:2015, introduce en la cláusula 9 como "Evaluación del Desempeño", un nuevo requisito para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC, los indicadores clave de rendimiento que se utilizaban en las anteriores versiones de la norma. Una vez más, se requiere que la organización conserve evidencia documentada de los resultados.

Establecer mediciones en un Sistema de Gestión de la Calidad Analizar y evaluar los datos que han sido recogidos es fundamental para asegurarse que los procesos se encuentran en buen funcionamiento, según las necesidades de la organización. El análisis es una parte muy importante del proceso, si no se realiza, se están recogiendo datos sin razón, siendo un gasto económico para el Sistema de Gestión de la Calidad.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE MEJORA CONTINUA DE CALIDAD GENERADOS EN LA INDUSTRIA Y LOS SISTEMAS DE SALUD

El modelo privilegia el impacto social de la gestión de la calidad, asocia la obtención de ventajas competitivas a la creación de valor. En el modelo se distinguen 4 grupos de actores: Los administrativos, los prestadores de servicio, los grupos de interés que forman parte del contexto y el usuario que es el centro del modelo y el que recibe y evalúa la gestión de calidad de la SSA.

El modelo de calidad es más descriptivo organizacionalmente que el de la SSA y menciona a los departamentos encargados de la gestión del modelo, así como, los sistemas que están involucrados en él. Como un aspecto a destacar está el énfasis en que la calidad es responsabilidad de las áreas médicas operativas pero también de las áreas consideradas de apoyo como son: Manteamientos, recursos humanos enseñanza e investigación y Recursos materiales Conceptualmente es muy rico.

Todos los modelos con la excepción del modelo del ISSSTE, incluyen la variable liderazgo.

La principal conclusión que se obtiene de la comparación de los modelos es la gran disparidad de enfoques de los modelos de calidad de las instituciones públicas de salud en México ya que las únicas variables típicas mayoritarias son: el liderazgo, la información. Cada uno de los modelos tiene elementos importantes que van de acuerdo con la naturaleza de sus lineamientos y el entorno institucional en el que se desenvuelven las instituciones de salud.

Solo dos de ellas tiene características similares ya que están orientadas a los servidores públicos que laboran en las fuerzas armadas mexicanas por ello no es posible afirmar que uno sea mejor que el otro, ya que van dirigidos a mercados o sectores distintos.

APORTACIONES DE LOS PRINCIPALES AUTORES EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

1. Edward Deming
"La producción de bienes y servicios competitivos requiere de un sistema basado en el control estadístico de procesos, esto genera la calidad. El sistema debe enfocarse en prevenir el error y no en detectarlo o corregirlo. La calidad debe estar definida en términos de satisfacción al cliente"
El círculo de Deming es una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad, permite lograr los resultados esperados. Tiene cuatro fases:

1. Planear
2. Hacer
3. Verificar
4. Actuar

2. Joseph M. Juran
"Resalta la adecuación al uso, lo cual implica que los productos y servicios cuenten con las características que el usuario ha definido como útiles, o bien le generan un beneficio. La adecuación siempre será determinada por el comprador y nunca por el vendedor."
Distingue dos tipos de calidad:

1. De diseño: el producto satisfaga las necesidades del usuario
2. De conformidad: el grado en que los productos se apegan a las calidades definidas.

3. Kaoru Ishikawa
Resaltó que control de calidad debe aplicarse no sólo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento, y administración en general. Predicaba que la calidad debe ser llevada más allá del trabajo, a la vida diaria.
El control de la calidad tiene los siguientes objetivos:

1. Mejorar la productividad
2. Mejorar la calidad de los productos
3. Aplicar la calidad a todas las actividades de la empresa
4. Dividir los beneficios obtenidos entre consumidores, empleados y accionistas
5. Mejorar el nivel de vida de las personas

4. Armand Feigenbaum
En 1956, en su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de "control total de calidad". Su definición de calidad: "La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso."

5. Philip Crosby
Hizo famosa la frase "calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez". Su filosofía está orientada hacia: calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad. Su definición de calidad:

1. Calidad es cumplir los requisitos
2. El sistema para asegurar calidad es la prevención
3. El estándar de desempeño es cero defectos
4. Lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos

BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS.

El Benchmarking es una herramienta clave para la Reingeniería: la identificación de las prácticas utilizadas por organizaciones que han mostrado un desempeño destacado, en cualquier industria o país, permite acelerar el proceso de Reingeniería mediante la formulación de objetivos de desempeño.

DEFINICIÓN
A lo largo de su historia han existido muchas definiciones de benchmarking, siendo las más destacadas las siguientes:
"Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria"
David T. Kearns
"Benchmarking es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente"
Robert C. Camp
"Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para comparar nuestra propia eficiencia en términos de productividad, calidad y prácticas con aquellas compañías y organizaciones que representan la excelencia"
POR MENCIONAR ALGUNAS.

METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING

Existen muchas metodologías para la ejecución del benchmarking, como puedan ser:

- el proceso de Robert C. Camp
- el proceso de Michael J. Spendolini
- el benchmarking consistente en etapas de planeación-análisis-integración - acciónmadurez
- el benchmarking de lanzamiento-desarrollo-recopilación-análisis-implantaciónpresentación etc
- el proceso DEA (Data Envelopment Analysis)
- el proceso implementado en John Deere

A continuación un modelo de metodología de benchmarking:

- ETAPA 0. Generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking
- ETAPA 1. Determinación de objetivos estratégicos para la organización
- ETAPA 2. Determinación del elemento objeto del benchmarking
- ETAPA 3. Determinación del equipo de benchmarking
- ETAPA 4. Selección de socios de benchmarking
- ETAPA 5. Recopilación de la información
- ETAPA 6. Análisis de la información
- ETAPA 7. Implantación de las mejoras
- ETAPA 8. Presentación de los resultados
- ETAPA 9. Re calibración de objetivos

ENCUENTROS Y DESENCUENTOS DE LOS MÉTODOS GESTADOS EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

Los métodos de control de calidad son procedimientos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto.

Las estrategias para garantizar la calidad exhaustiva se implementan en diversas industrias, desde la fabricación de automóviles hasta la producción de alimentos. Aunque los procedimientos varían en función del artículo que se esté creando y vendiendo, hay dos enfoques principales que todas las empresas deben tener en cuenta para sus sistemas de gestión- inspección y control estadístico de calidad.

2 Métodos comunes de control de calidad - Inspección
Inspección es un proceso predominante de control de calidad y requiere que las organizaciones realicen exámenes visuales y de prueba sobre los procesos de producción y fabricación.
- **Control estadístico de calidad.**
El control de calidad estadístico utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad. Las industrias responsables de la producción en masa o los procesos continuos suelen utilizar la deducción estadística como herramienta para el aseguramiento de la calidad.

ALCANCES Y LIMITACIONES DE LAS ESTRATEGIAS INDUSTRIALES EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

El uso de estas metodologías se define de acuerdo con la complicación de los problemas y su impacto en el desempeño de la organización.

Las herramientas básicas forman parte de procesos estructurados y están relacionadas con problemas triviales independientemente del nivel de complejidad. Algunos ejemplos son: la reducción de las quejas de los clientes, el tratamiento de las desviaciones y las actividades rutinarias; además de optimizar el tiempo de una sala de emergencias.

Las herramientas básicas de control de calidad

- LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS
- LISTA DE CHECKLIST
- DIAGRAMA DE PARETO O GRÁFICO
- ESTRATIFICACIÓN
- DIAGRAMA DE ISHIKAWA
- 5W3H
- GRÁFICOS DE DISPERSIÓN
- DIAGRAMA DE CONTROL
- HISTOGRAMA

Estrategias de Marketing para Servicios de Salud.

1. Crea un ambiente agradable y cordial
2. Llevar un control de ingresos y egresos
3. Conoce a tu competencia
4. Conoce a tus pacientes
5. Trabaja en equipo

CONCLUSIÓN

De los análisis realizados anteriormente en lo referido a la evolución de las formas que ha utilizado el hombre para el logro de la calidad se pone de manifiesto cómo esta disciplina ha avanzado en forma ascendente y progresiva, donde cada nueva etapa no ha aparecido en un vacío, sino en orgánica conexión con los conocimientos alcanzados de etapas anteriores, naciendo de ellas y continuándolas con nuevos matices, siendo enriquecida constantemente por otras disciplinas, todo esto en respuestas a los cambios de las condiciones histórico - concretas de cada época que ha permitido la negación dialéctica de una etapa por otra cualitativamente superior, que toma lo positivo de la anterior y la enriquece.

Con toda seguridad la competitividad en calidad para los años venideros requerirá de un enfoque básico nuevo, que apoyándose en la gestión total de la calidad se enriquecerá con otros elementos que finalmente resultará en una nueva forma con una cualidad resultante distinta a las anteriores.

Para obtener la calidad en el sistema de procesos claves que la generan ya no basta con sólo inspeccionarla, o sólo controlarla, es imprescindible gestionarla, lo cual implica: planificarla, implementarla, controlarla y mejorarla desde los niveles estratégicos hasta los operativos de las organizaciones empresariales de producción o servicios.