



**Nombre del alumno: DOMÍNGUEZ  
GARCÍA RUBEN EDUARDO**

**Nombre del profesor: MTRA. NELVA  
GÁLVEZ GARCÍA**

**Nombre del trabajo: MAPA  
CONCEPTUAL UNIDAD I**

**Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA  
CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD**

OCTUBRE DE 2021

Administración de la calidad en Sistemas de Salud

Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad.

Definición

Desde el punto de vista de marketing

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.

Calidad indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga

Otros autores lo refinan como:

Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988) entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido

Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.

Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

¿Para qué fué desarrollado?

Modelo de calidad de SSA se desarrolló para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad y los modelos de excelencia en calidad.

DEBESER

- Proporcionar la adopción de una cultura organizacional de calidad caracterizada por el enfoque a resultados
- Cambiar la forma de administrar la unidad médica para alcanzar la atención.
- Promover una cultura de auto evaluación como instrumento de la identificación de áreas sólidas y de oportunidad de mejora.
- Propiciar se lleve a cabo un efecto multiplicador a partir de facilitar en forma documentada y vivencial

Administración de la calidad en Sistemas de Salud

Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud

Al hablar de Calidad, tenemos que hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad.

EL PADRE DE LA CALIDAD

PIONERO EN ENFOQUE DE CALIDAD

CONSULTOR DE CALIDAD

Edward Deming. Dijo: "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"

Joseph M. Juran Define la calidad como: "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."

Philip Crosby Define la calidad como:  
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

Benchmarking

Se define

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"

METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING

Estas pueden ser:

- el benchmarking consistente en etapas de planeación- análisis- integración - acciónmadurez
- el benchmarking de lanzamiento-desarrollo-recopilación-análisis-implantación presentación etc.
- el proceso DEA (Data Envelopment Analysis).
- el proceso implementado en John Deere

ANTECEDENTES

A principios de los 80 las empresas norteamericanas empezaron a utilizar el bechmarking como herramienta para aprender las prácticas y procesos desarrollados por las empresas niponas, y de ésta forma poder hacerles frente. Xerox Corporation fue la primera empresa que lo desarrolló. Ya que dicha empresa descubrió que su filial japonesa Fuji-Xerox producía fotocopiadoras con las mismas características y con precios inferiores, por lo que comenzó a aplicar esta técnica

# Administración de la calidad en Sistemas de Salud

Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud.

Métodos de control de calidad

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

Métodos comunes de control de calidad

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.

Inspección de procesos

evalúa la calidad total de las materias primas, los equipos y la maquinaria que se utiliza durante la producción.

Análisis de inspección

Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos

Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud.

Las herramientas básicas de control de calidad

LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS: Son técnicas para definir claramente qué problema se alcanzará, a través de la estimulación de ideas en el equipo

LISTA DE CHECKLIST: Es un formulario para tabular y supervisar datos de un conjunto de tareas necesarias agrupadas por categorías. A través de la ocurrencia de uno o más fenómenos, la frecuencia de los eventos se puede identificar en un período dado