



Mi Universidad

Mapa conceptual

Nombre del Alumno: *Juan Carlos Rivera Arias*

Nombre del tema: *Calidad en los servicios de salud del siglo XX al XXI*

Parcial: *I ro*

Nombre de la Materia: *Administración de la calidad en sistemas de salud*

Nombre del posgrado: *Maestría en administración de sistema de salud*

Cuatrimestre: *4to*

CONCEPTO DE CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

CALIDAD

Que es

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.

Se divide en

CALIDAD DEL SERVICIO

Prestado por una determinada empresa es asociada a su calidad en relación a la percepción de satisfacción.

CALIDAD DEL PRODUCTO

Como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares.

GARANTÍA

Que es

Se refiere a la supervisión y auditoría efectivas de las operaciones con el fin de mejorar el rendimiento y garantizar el cumplimiento de los procedimientos y las políticas corporativas.

DONABEDIAN

Elementos

Monitoria

Adecuada sistema de salud

Elementos

RUELAS Y REYES

- Evaluación
- Monitoreo
- Diseño
- Desarrollo
- Cambio organizacional

MONITOREO Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

Norma: **ISO 9001:2015**

Que introdujo

Evaluación del Desempeño.

Para que sirve

Para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC, los indicadores clave de rendimiento que se utilizaban en las anteriores versiones de la norma.

ESTABLECER MEDICIONES

Trata de

Analizar y evaluar los datos que han sido recogidos es fundamental para asegurarse que los procesos se encuentran en buen funcionamiento.

Se divide en

Monitorear

Analizar

Evaluar

ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE MEJORA CONTINUA

Es la encargada de la salud del pueblo mexicano; así como de su educación, cuidado a través de campañas de vacunación y fomento a través de diversos programas de salud.

MODELO DE LA SECRETARÍA DE SALUD

Que controla

Los registros de las unidades médicas, personal médico, personas afiliadas a sus distintos programas, alimentos y bebidas de consumo y el catálogo de todas las medicinas utilizadas tanto en libre venta como las prescritas.

EL MODELO SE DISTINGUE POR 4 GRUPOS DE ACTORES

Que son

- Los administradores
- Los prestadores de servicio
- Los grupos de interés
- Los usuarios que son el centro del modelo

Sus valores son

- Seguridad
- Calidad
- Compromiso
- Calidez
- Actitud de servicio

APORTACIONES DE LOS PRINCIPALES AUTORES DE LA INDUSTRIA DE 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.

Los cuales son

Edward Deming: Es considerado por muchos como el padre de la calidad. Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales.

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.

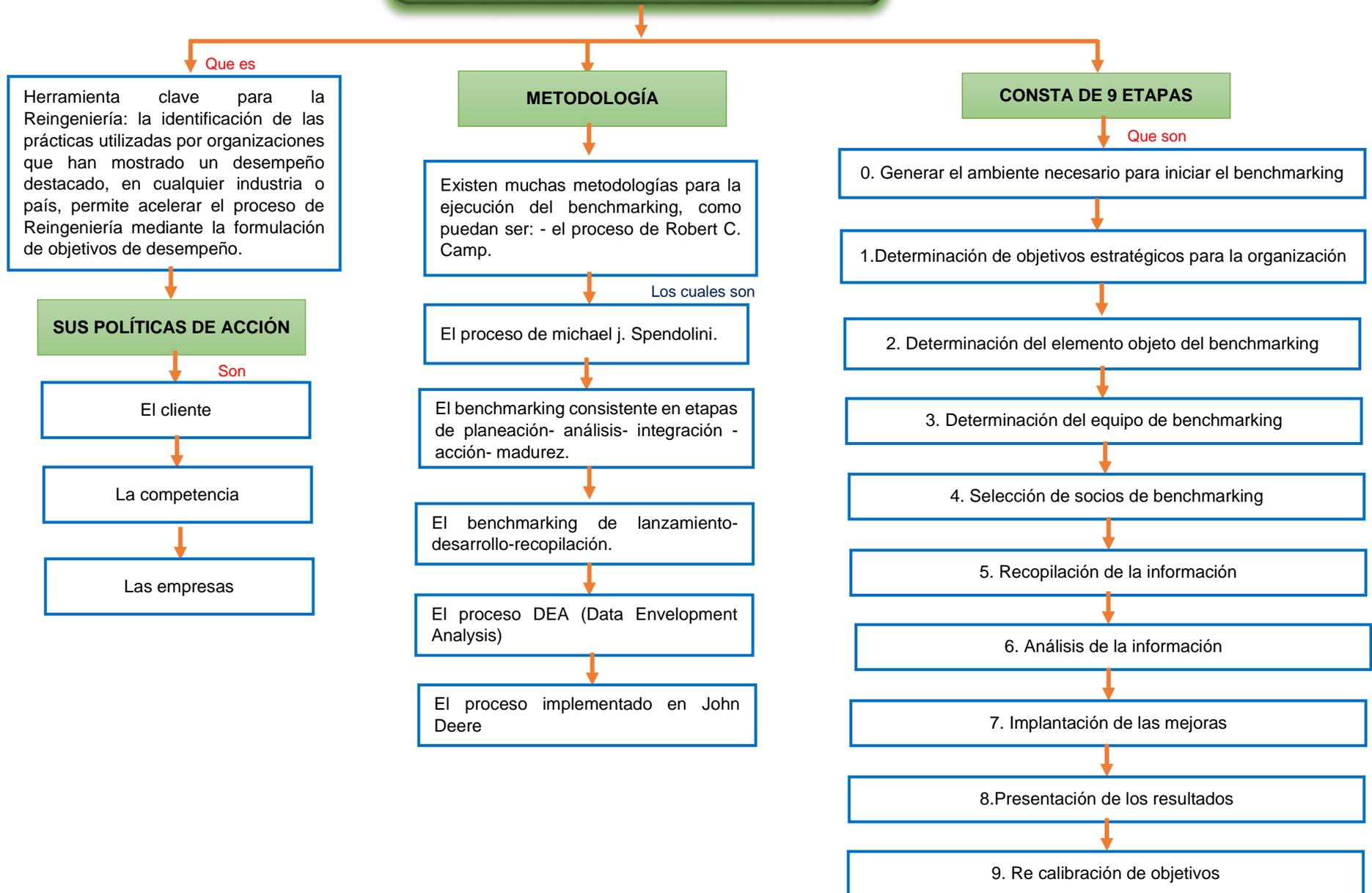
Kaoru Ishikawa: Resaltó que el control de calidad debe aplicarse no sólo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento, y administración en general.

Armando Feigenbaum: 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."

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.

Taylor: Considerado como el padre de la Administración Científica del Trabajo, obsesionado con el tiempo de ejecución y el análisis estadístico de las diferentes tareas que se realizaban en la cadena de producción.

BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS



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

MÉTODOS DE CONTROL DE CALIDAD

Que son

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

MÉTODOS COMUNES DE CONTROL DE CALIDAD

Los cuales son

Inspección: Implica una evaluación exhaustiva de todos los artículos de un producto. El uso de este tipo de control de calidad del producto se asegurara de que haya más precisión y eliminara cualquier posibilidad de vender productos defectuosos.

Inspección de procesos: Evalúa la calidad total de las materias primas

Análisis de inspección: Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos. Utilizando los datos de las inspecciones,

CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD

Utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad.

SE DIVIDE EN 3 PARTES

Que son

Muestro y análisis de aceptación: Para este enfoque, una unidad de productos finales debe muestrearse basándose en sus rasgos y funciones definitorias.

Graficas de control: Se trata de una herramienta común para el control estadístico de procesos, ya que puede identificar los límites tolerables de las variaciones en los productos.

Medida correctiva: Garantiza que los productos son seguros de usar o consumir. Las organizaciones tendrán menos riesgos de responsabilidad, sabiendo que sus artículos y el proceso de producción están a la altura de los estándares y supervisados minuciosamente.

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

En salud, estos métodos forman parte de la atención basada en el valor, un modelo cuyos valores dependen de la eficacia, no de los materiales utilizados. La atención médica se mide por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados.

HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL CONTROL DE CALIDAD

Los cuales son

Lluvias de ideas

Lista de checklist

Diagrama de pareto o gráfico

Estratificación

Diagrama de ishikawa

Gráficos de dispersión

Diagrama de control

CONCLUSIÓN

La calidad, es algo que ha ido cambiando con los años y se ha ido modificando por que han sido diversos los autores o científicos que han estado implicado en ella, siendo de vital importancia hoy en día y se puede notar, en las diversas empresas que existen, buscando contar los con estándares de la más alta calidad, logrando así cumplir los objetivos que el cliente demande. De la misma forma, para lograr tener estándares de calidad, se deben de cumplir ciertas normas de seguridad, para que se puedan alcanzar los objetivos deseados. Debido a que de esta forma nos permitirá identificar errores y aciertos para corregirlos posteriormente, la importancia está en cada periodo de ejecución.

BIBLIOGRAFÍAS

- Antología de Administración de la calidad en sistemas de salud. 2022. UDS
- Vallez, M. (2021, abril 27). ¿Qué es la garantía de calidad? Las Normas ISO. <https://www.lasnormasiso.com/que-es-la-garantia-de-calidad-academia-qse-garantia-de-calidad/>
- Llanea, M., Dapozo, G., Greiner, C., & Estayno, M. (s/f). Análisis comparativo de modelos de calidad orientado al desarrollo de software en pymes. Core.ac.uk. Recuperado el 14 de octubre de 2022, de <https://core.ac.uk/download/pdf/301047401.pdf>