



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

“PASIÓN POR EDUCAR”.

Actividad :1

Asignatura: **ADMISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD.**

PRESENTA: Gabriel Pérez Hernández

Lic. Enfermería

Ocupación: **Estudiante**

Numero de celular: **9933838301**

Correo electrónico: **gabyib788@gmail.com**

VILLAHERMOSA, TABASCO, 08 DE OCTUBRE DEL 2022

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

Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización.

CALIDAD

¿Qué 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. Calidad es un concepto subjetivo.

La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien.

la calidad de un producto viene determinada solo por aquellas características que defina el cliente. La diversidad de criterio se justifica en base a la complejidad y alcance de esta categoría.

GARANTIA DE CALIDAD

La Organización Panamericana de la Salud¹ (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.

Se orienta hacia:

Satisfacción de las necesidades y expectativas del Paciente y de la comunidad a la que sirve. Se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios.

Avedis Donabedian desarrolló una propuesta conceptual basada en tres elementos: Estructura. Proceso. Resultado. Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

MONITOREO

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.

REQUISITOS:

la norma ISO 9001 2015 identifican el nivel de satisfacción del cliente como un indicador de rendimiento crítico para la organización, por lo que la organización deberá monitorear, analizar y evaluar.

EVALUACION DE LA

El análisis es un 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.

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad significa evaluar en qué medida el resultado planificado ha sido alcanzado.

Y calcular la eficiencia implica examinar la cantidad de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos que fueron destinados para la generación del resultado.

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

El modelo de calidad de la Secretaría de Salud fue desarrollado para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad y los modelos de excelencia en calidad.

Los administrativos

Este modelo muestra que se debe: • Proporcionar la adopción de una cultura organizacional de calidad caracterizada por el enfoque a resultados, la satisfacción de los usuarios y servidores públicos, fundamentada en el establecimiento de hábitos y conductas relacionadas con la mejora continua, la innovación y la creación de valor que conduzca a la competitividad.

La calidad es responsabilidad de las áreas médicas operativas, pero también de las áreas consideradas de apoyo como son: Mantenimientos, recursos humanos enseñanza e investigación y Recursos materiales. Conceptualmente es muy rico.

Visión final de la gestión de la calidad es la satisfacción de paciente y de sus grupos de interés.

Los prestadores de servicio

Se realiza la implantación de los indicadores para la medición de la calidad: seguridad, capacidad de respuesta y equidad.

se diseñan procesos maestros y procedimientos con enfoque de seguridad, se crea la formación de auditores internos, se realiza el replanteamiento de la filosofía organizacional con enfoque a la seguridad del paciente, se obtiene la recertificación por parte del Consejo de Salubridad General.

Los prestadores de servicio son relevantes en tres de los seis modelos, así mismo, la variable información es mayoritaria en cuatro de los seis modelos como variable interviniente.

Los grupos de interés que forman parte del contexto

La revisión del estado del arte señala que el entorno es fundamental en un modelo de calidad por ello llama la atención que solo el modelo de la Secretaría de Salud lo contemple.

El modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud (MACTSSA) y el modelo de calidad total del Hospital Central Militar destacan por su liderazgo efectivo, por la disciplina, la capacidad de trabajo, los equipos de alto desempeño entre elementos.

El usuario que es el centro del modelo y el que recibe y evalúa la gestión de calidad de la SSA.

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.

Modelos de calidad deben ser hechos a la medida conforme a las necesidades y requerimientos del usuario a quien vayan dirigidos, si existen vacíos conceptuales en los modelos de salud estudiados.

Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía del Instituto Politécnico Nacional, además de contener elementos que otros modelos se agrega el trabajo en equipo para que exista una mejor y mayor colaboración por parte de autoridades y de personal, el entorno, la responsabilidad social y el cumplimiento de objetivos estratégicos.

1.3 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. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial.

Edward Deming

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

“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.

Joseph M. Juran

Es uno de los pioneros en la promoción de los enfoques de calidad.

“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.

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.

Armando Feigenbaum

En 1956, en su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de “control total de calidad”

“La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.”

Philip Crosby

Es un importante consultor de calidad en USA. 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.

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.

1.4 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.

Etapa 1 y 2

El primer paso lo debe realizar la dirección de la organización, la cual debe ser lo suficientemente humilde como para considerar que existen prácticas que son susceptibles de mejoras.

Potenciar la cultura de calidad de la organización, ya que el personal debe ser consciente de que el propósito no es simplemente mejorar, sino convertirse en el mejor en la ejecución de las actividades que desarrolla la organización.

Etapa 3 y 4

Determinación del equipo de benchmarking En primer lugar, se debe tener claro que el benchmarking consiste en una actividad de equipo en la que pueden intervenir tanto especialistas internos, como especialistas externos o los propios empleados que participen directamente en los procesos relacionados con el proceso objeto del benchmarking.

Selección de socios de benchmarking A lo largo de esta etapa se identificarán los socios del BM, es decir aquellas personas u organizaciones que le proporcionen a la empresa cliente información relacionada con la investigación del BM mediante el establecimiento de una relación.

Etapa 5 y 6

Recopilación de la información Una vez efectuada la selección del socio mediante una recopilación general o búsqueda primaria se llevará a cabo una recopilación más específica en la cual se profundizará en el estudio de los procesos que desarrollan aquellos socios de BM elegidos con anterioridad.

Análisis de la información Esta etapa consiste en la observación, comparación y asimilación de la información obtenida en las etapas anteriores con el objetivo de estimar cuales son las mejores prácticas relacionadas con el proceso objeto del BM.

Etapa 7 y 8

Implantación de las mejoras Esta etapa consistirá en la adaptación a la empresa cliente del BM de prácticas que han obtenido resultados contrastados en otras organizaciones (socios de BM). Para ello, comenzaremos identificando las acciones de mejora a partir del análisis de la información obtenida en las etapas anteriores, mediante la descripción de las acciones que permitan alcanzar los objetivos marcados y que, a su vez, sean compatibles con los medios o procesos de la empresa cliente.

En dicha presentación se efectuará la comparación de los resultados obtenidos con los previstos, analizando cuales fueron las causas de las desviaciones surgidas (en caso de que existan), con el objetivo de extraer información que nos pueda ser útil en futuras optimizaciones o mejoras que se desarrollen en el futuro.

Etapa 9 y 10

Establecer nuevas metas, nuevos puntos de referencia, por lo que volveremos de nuevo a la etapa de determinación de objetivos estratégicos, de la cual partimos inicialmente.

De ésta forma le proporcionaremos al proceso de BM la continuidad de la que hablábamos, y convertiremos el proceso de Benchmarking en un motor de mejora continua que propulsará nuestro sistema de gestión de calidad hacia la excelencia Empresarial.

1.5 encuentros y desencuentros de métodos gestados en la industria y en los servicios de salud Y 1.6 alcances y limitaciones de las estrategias industriales 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. En general, estos procesos incluyen la capacitación de empleados, la creación de estándares medibles para la calidad.

INSPECCION Y CONTROL ESTADISTICO.

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.

Muestreo y análisis de aceptación

Para este enfoque, una unidad de productos finales debe muestrearse basándose en sus rasgos y funciones definitorias. Utilizando el muestreo de aceptación, el lote se prueba para determinar si se ajusta a la calidad y las especificaciones estándar.

Para maximizar la productividad, se pueden analizar más muestras y se puede aumentar el tamaño de la muestra para representar más productos.

Gráficos de control

El muestreo de procesos debe realizarse en conjunto con una tabla de control, que son gráficos que indican cambios en la fabricación. 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.

Una tabla de control también se puede utilizar para las variaciones causadas por humanos o máquinas y puede ayudar con el abastecimiento del problema.

ciclo PDCA

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

El ciclo PDCA es una de las herramientas diseñadas para mejorar los procesos. Se utiliza con un plan de acción para resolver problemas o realizar mejoras modestas en las organizaciones mediante la mejora de indicadores anteriores.

La PDSA

La PDSA es una hoja de ruta que ayuda a aplicar un nuevo conocimiento sobre un determinado aspecto del proceso o corregir e integrar el conocimiento preexistente, proponiendo así cambios que generen mejoras.

Sigma Magro.

Six Sigma es una metodología que busca resultados más perfectos que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente. Estos resultados son siempre coherentes ya que sus datos se recopilan de forma estructurada y los resultados presentados por los gráficos (indicadores) deben expresar qué información afectará a estos resultados.

Six Sigma busca reducir los residuos (NdT. esta es una expresión matemática del cálculo de probabilidades) y reducir las variaciones (id.); busca maneras de mejorar el flujo, entendiendo la rutina y haciendo solo lo que agrega valor a los procesos.

Estrategias de Marketing para Servicios de

Las herramientas de calidad también se han adaptado en las industrias de la salud y este movimiento es nuevo y sin duda facilitará, mejorará, racionalizará y abaratará la atención sanitaria

Conocer las preferencias, experiencias y opiniones de nuestros clientes actuales o potenciales, o bien de algún grupo en específico de la población, es de gran importancia para lograr nuestros objetivos en las actividades del negocio.

CONCLUSIONES:

La satisfacción del usuario es el parámetro más importante para juzgar la calidad del servicio que presta una institución de salud, ya sea pública o privada; La retroalimentación positiva del cliente conduce a la buena voluntad de los proveedores de servicios en el mercado, lo que expande indirectamente el mercado, mientras que la retroalimentación negativa hace que se reduzca. Esta teoría también es aplicable a los proveedores de atención médica. Hoy en día, los pacientes conocen sus derechos en términos de servicios de atención médica y la calidad de los servicios de atención médica que se les brindan. Hay varias herramientas o indicadores que se establecen para proporcionar la calidad de los servicios para los pacientes sin ninguna infección adquirida. Los establecimientos de salud a menudo tienen dificultades para proporcionar la atención de emergencia rápida necesaria para manejar las complicaciones y el cuidado de los enfermos.

Las causas comunes incluyen infraestructura inadecuada o antihigiénica; falta de personal competente y motivado; falta de disponibilidad o mala calidad de los medicamentos; cumplimiento deficiente de las intervenciones y prácticas clínicas basadas en la evidencia; y documentación deficiente y uso de información. Por lo tanto, es fundamental mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente si se quiere acelerar las reducciones en la mortalidad de los pacientes que acuden en busca de una atención oportuna y eficiente.

BIBLIOGRAFIA:

- Munch Galindo, Lourdes, Mas allá de la excelencia y la calidad, 3ª ed., México 2012. Ed. Trillas. UNIVERSIDAD DEL SURESTE 54
- "Calidad". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/> Consultado: 2 de octubre de 2021, 05:28 pm.
- <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf> <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestion-de-calidad/>
- [https://www.researchgate.net/publication/315758344Modelos de gestión de la cal idad en instituciones públicas de salud en México](https://www.researchgate.net/publication/315758344Modelos_de_gestión_de_la_calidad_en_instituciones_públicas_de_salud_en_México)
- <https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>
- <https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidadysuscontribuciones/>
- <https://www.monografias.com/trabajos23/benchmarking/benchmarking.shtml>
- [https://zipinventory.com/es/what-is-operations management/qualitycontrolmethods.html](https://zipinventory.com/es/what-is-operations-management/qualitycontrolmethods.html)<https://www.opuspac.com/es/articulos/herramientas-de-calidadparte-1/>

- <https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketingparaserviciosde-salud/>