



Nombre del alumno: Viviana Jacqueline
Monjaras Ventura

Nombre del profesor: Nelva Gálvez García

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual

Materia: Administración de La Calidad En
Sistemas De Salud

Grado: 4to cuatrimestre

Grupo: En Administración De Servicios De La
Salud

Comitán de Domínguez Chiapas a 6 de octubre del 2022

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

QUÉ ES CALIDAD

Diversidad de criterio se justifica en base a la complejidad y alcance de esta categoría.

Garantía de la calidad en salud.

satisfacción de las necesidades y expectativas del Paciente y de la comunidad a la que sirve.

Donabedian desarrolló una propuesta conceptual basada en tres elementos: Estructura. Proceso. Resultado.

MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad, según la cláusula 9.1 de ISO 9001

Métodos de monitoreo, análisis y evaluación adecuados para obtener información válida sobre el desempeño del sistema y la satisfacción del cliente.

evaluar en qué medida el resultado planificado ha sido alcanzado

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

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.

Este modelo muestra que se debe:

- Proporcionar una cultura organizacional de calidad con enfoque a resultados, .
- Cambiar la forma de administrar la unidad médica para alcanzar la atención.

- Promover una cultura de auto evaluación
- Propiciar se lleve a cabo un efecto multiplicador

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

EDWARD
DEMIING

"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.

JOSEPH M.
JURAN

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

" Distingue dos tipos de calidad:
1. De diseño: el producto satisfaga las necesidades del 2_usuario
De conformidad: el grado en que los productos se apean a las

KAOURU
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. .

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

BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS

DEFINICIÓN

Es un proceso, ya que consiste en una actividad que transcurre y se desarrolla - es un proceso continuo, ya que no es una actividad eventual que se haga se olvide después. Consiste en la búsqueda constante de las mejores prácticas, y esta búsqueda no concluye nunca, ya que dicho proceso requiere de una actualización constante

ETAPA 3. Determinación del equipo de benchmarking

METODOLOGÍA DEL 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 6. Análisis de la información

ETAPA 4. Selección de socios de benchmarking

ETAPA 7. Implantación de las mejoras

ETAPA 8. Presentación de los resultados

ETAPA 5. Recopilación de la información

ETAPA 9. Re calibración de objetivos

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

DEFINICION

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

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

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, los equipos de gestión pueden comprender mejor su proceso de producción y evaluar los cambios necesarios para mejorar la calidad.

Control estadístico de calidad.

El control de calidad estadístico utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad.

Muestreo y análisis de aceptación

Para este enfoque, una unidad de productos finales debe muestrearse basándose en sus rasgos y funciones definitorias

ETAPA 9. Re calibración de objetivos

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.

Garantizar la seguridad del producto
la gestión total de la calidad garantiza que los productos son seguros de usar o consumir

Aumento de la lealtad
es más probable que los clientes estén satisfechos con sus artículos y se vuelvan leales a la marca si la empresa es confiable en el suministro de productos de alta calidad que cumplan con sus expectativas.

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

DEFINICION

Algunas metodologías de guía como PDCA, PDSA, Lean Six sigma, DMAIC y Lean Health son métodos que preparan el uso de herramientas de Calidad en las diferentes fases de análisis y soluciones problemáticas e indican acciones de mejora más efectivas.

Otro ciclo bien conocido para mejorar los procesos es DMAIC, siendo una alternativa a PDCA en proyectos más complejos. DMAIC es ampliamente utilizado en Six Sigma y su hoja de ruta de diseño es más conocida.

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

Six Sigma es una metodología que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente.

Todas las metodologías mencionadas anteriormente se pueden utilizar tanto para el control de calidad como para su uso en la planificación de nuevas acciones

se utilizan para resolver problemas y ajustar mejoras en los procedimientos de cualquier empresa. Muchos de ellos sirven a propósitos iguales pero tienen diferentes niveles de complejidades.

Las herramientas básicas forman parte de procesos estructurados y están relacionadas con problemas triviales independientemente del nivel de complejidad.

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

DEFINICION

Algunas metodologías de guía como PDCA, PDSA, Lean Six sigma, DMAIC y Lean Health son métodos que preparan el uso de herramientas de Calidad en las diferentes fases de análisis y soluciones problemáticas e indican acciones de mejora más efectivas.

Otro ciclo bien conocido para mejorar los procesos es DMAIC, siendo una alternativa a PDCA en proyectos más complejos. DMAIC es ampliamente utilizado en Six Sigma y su hoja de ruta de diseño es más conocida.

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

Six Sigma es una metodología que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente.

Todas las metodologías mencionadas anteriormente se pueden utilizar tanto para el control de calidad como para su uso en la planificación de nuevas acciones

se utilizan para resolver problemas y ajustar mejoras en los procedimientos de cualquier empresa. Muchos de ellos sirven a propósitos iguales pero tienen diferentes niveles de complejidades.

Las herramientas básicas forman parte de procesos estructurados y están relacionadas con problemas triviales independientemente del nivel de complejidad.

Conclusión

Concluyó en que la calidad en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien. Por lo que es un tema de suma importancia ya que como personal de salud buscamos otorgar servicios de calidad y humanismo.

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.

Entonces hablando de calidad en Marketing indica que 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, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

El autor Crosby (1996) menciona que la calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. NC/ ISO 9000 2005. Según la norma, la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Así como también Valls (2007) explicó que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. 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.

Bibliografías

1.- Munch Galindo, Lourdes, Mas allá de la excelencia y la calidad, 3ª ed., México 2012. Ed. Trillas.

UNIVERSIDAD DEL SURESTE 54

2.-“Calidad”. En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>
Consultado: 2 de octubre de 2021, 05:28 pm.

3.-<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/>

4. <https://www.researchgate.net/publication/315758344Modelos> de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México

5.-<https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>

6.-<https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidad-y-sus-contribuciones/>

7.-<https://www.monografias.com/trabajos23/benchmarking/benchmarking.shtml>

8.-<https://zipinventory.com/es/what-is-operations-management/qualitycontrolmethods.html>
<https://www.opuspac.com/es/articulos/herramientas-de-calidadparte-1/>

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