

**Nombre del alumno:** SILVIA CELIA CANO MAZARIEGO  
**Nombre del profesor:** NELVA GALVEZ GARCÍA

**Nombre del trabajo:** MAPA CONCEPTUAL  
**Materia:** CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL SIGLO XX AL SIGLO XXI  
**Grado:** 4TO CUATRIMESTRE  
**Posgrado:** MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

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

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

### Calidad

Es un proceso, servicio o producto entregado satisfaciendo las necesidades del cliente, de modo que cumpla con las exigencias y expectativas definidas

### objetivo

Cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores

### Garantía de la calidad en salud

Significa asegurar que las condiciones, bajo las cuales se proporciona atención médica -estructura y proceso- sean las más propicias para lograr que el paciente reciba el mayor beneficio al menor riesgo y costo, es decir, que reciba una atención de calidad.

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. Los requisitos de 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.

### Beneficios

- Garantizar el derecho a la salud
- Buen funcionamiento organizacional
- Análisis y evaluación
- Satisfacción al paciente
- Rendimiento en gastos económicos
- Eficiencia en los recursos financieros, materiales y humanos.

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

federativas, hasta el

Es una secretaría de estado 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.



Es el conjunto de proyectos planificados, jerarquizados y ordenados en una secuencia cuyo propósito es elevar de manera permanente la calidad de los servicios de salud de un establecimiento médico.

### MEJORA CONTINUA

### ¿Qué debe cotener?

- Instrumentos
- Acciones
- Estrategias
- Reorganizar y fortalecer la jurisdicción sanitaria
- Promover la participación ciudadana
- Articular las redes de servicios de salud
- Valores y principios
- Normativa
- elementos



### Modelos de salud de atención integral

- Es un sistema que organiza el funcionamiento de los establecimientos de salud desde el nivel de localidad, pasando por las regiones, entidades federativas, hasta el conjunto del SNS, "estratificado por riesgos, los focos de las intervenciones del sistema de atención de salud y los diferentes tipos de intervenciones sanitarias"

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

## Benchmarking y reingeniería de procesos

### ¿Qué busca el benchmarking en salud ?

- En la búsqueda permanente en el proceso de identificación, entendimiento y adaptación de prácticas y procesos superiores de otras organizaciones con el fin de mejorar el desempeño de su organización"

• Se refiere a la comparación de indicadores, resultados en salud, satisfacción, seguridad del paciente, etc., Comparándolos con organizaciones sanitarias del mismo nivel que la que pretende esta mejora.

### Etapas del benchmarking?

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

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

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

### Métodos comunes de control de calidad

• se basa en una secuencia transmisiva que podemos resumir en "las tres Pes": presentación, práctica y prueba.

### objetivo

la gestión de la calidad, las empresas mejoraran la visibilidad de los problemas dentro de sus prácticas de fabricación, permitiendo la realización de acciones correctivas.

### Inspección y en procesos

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

### Control estadístico de calidad.

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



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

### Aportadores de la calidad

- Edward Deming
- Joseph M. Juran
- Kaouru Ishikawa
- Armando Feigenbaum .
- Philip Crosby

- Todos estos filósofos tenían perspectivas de la calidad logrando un mismo aporte:
  1. Lograr cero defectos
  2. Desarrollar un liderazgo
  3. Fomentar la participación
  4. La aplicación de todo tipo de actividades
  5. Plan de mejora continua
  6. Participación del trabajador máxima y mínima
  7. Juran decía que debe ser muy elevada la calidad
  8. Empleo de análisis estadísticos muy elevado para todo
  9. Métodos de medición de mejora con medida directa

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

### Las herramientas básicas de control de calidad:

1. LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS
2. LISTA DE CHECKLIST
3. DIAGRAMA DE PARETO O GRÁFICO
4. ESTRATIFICACIÓN
5. DIAGRAMA DE ISHIKAWA
6. 5W3H
7. GRÁFICOS DE DISPERSIÓN
8. DIAGRAMA DE CONTROL
9. HISTOGRAMA

# CONCLUSIÓN

- Debemos tener en cuenta que para una mejora en nuestro sistema de salud es necesario aprender las debilidades y las fortalezas de donde estamos prestando nuestro servicio y sobre todo como mejorar la calidad con enfoque al paciente; el enfoque en la mejora de procesos; la mejora continua; el reconocimiento de los aspectos que funcionan bien; así como prestar atención a la medición de resultados, la medición de los procesos y cumplimiento de protocolos y la medición del grado para así lograr el objetivo las expectativas de los pacientes y usuarios y sus familias.
- La mayor expectativas de los pacientes y usuarios redundan en una mayor satisfacción y mejor percepción de las instituciones públicas de prestación de servicios y un aumento de la confianza en ellos con ello permite mejorar en las organizaciones la satisfacción de los usuarios y el desempeño de sus funcionarios, por tal motivo debe ser una de las principales motivaciones para lograr su ejecución y no simplemente la certificación con una norma.

# Bibliografía

- ✓ 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 gesti3n de la cal idad en instituciones p3blicas de salud en M3xico](https://www.researchgate.net/publication/315758344Modelos_de_gesti3n_de_la_calidad_en_instituciones_p3blicas_de_salud_en_M3xico)
- ✓ 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-ysuscontribuciones/>
- ✓ 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/>