



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Docente:

Lic. Nelva Gálvez García

Alumna:

Floricela Nayeli López Sánchez

Materia:

Administración de la Calidad en Sistemas de Salud

Trabajo:

Mapa conceptual

Carrera:

Maestría en Administración en Sistemas de Salud

Fecha: 07-10-2022

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

Se refiere

A la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

La calidad de servicio

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

Y la calidad de un producto se refiere

A la calidad y durabilidad.

Concepto según autores

Kauro Ishikawa (1988): supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad.

M. Juran (1993): calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes.

Roger. G. Scholder (1992): fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente.

NC/ISO 9000 2005: según la norma, la calidad es atendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Garantía de la calidad en salud

La OPS menciona la calidad como

Una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales.

Ruelas & Reyes mencionan 5 elementos

Evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional.

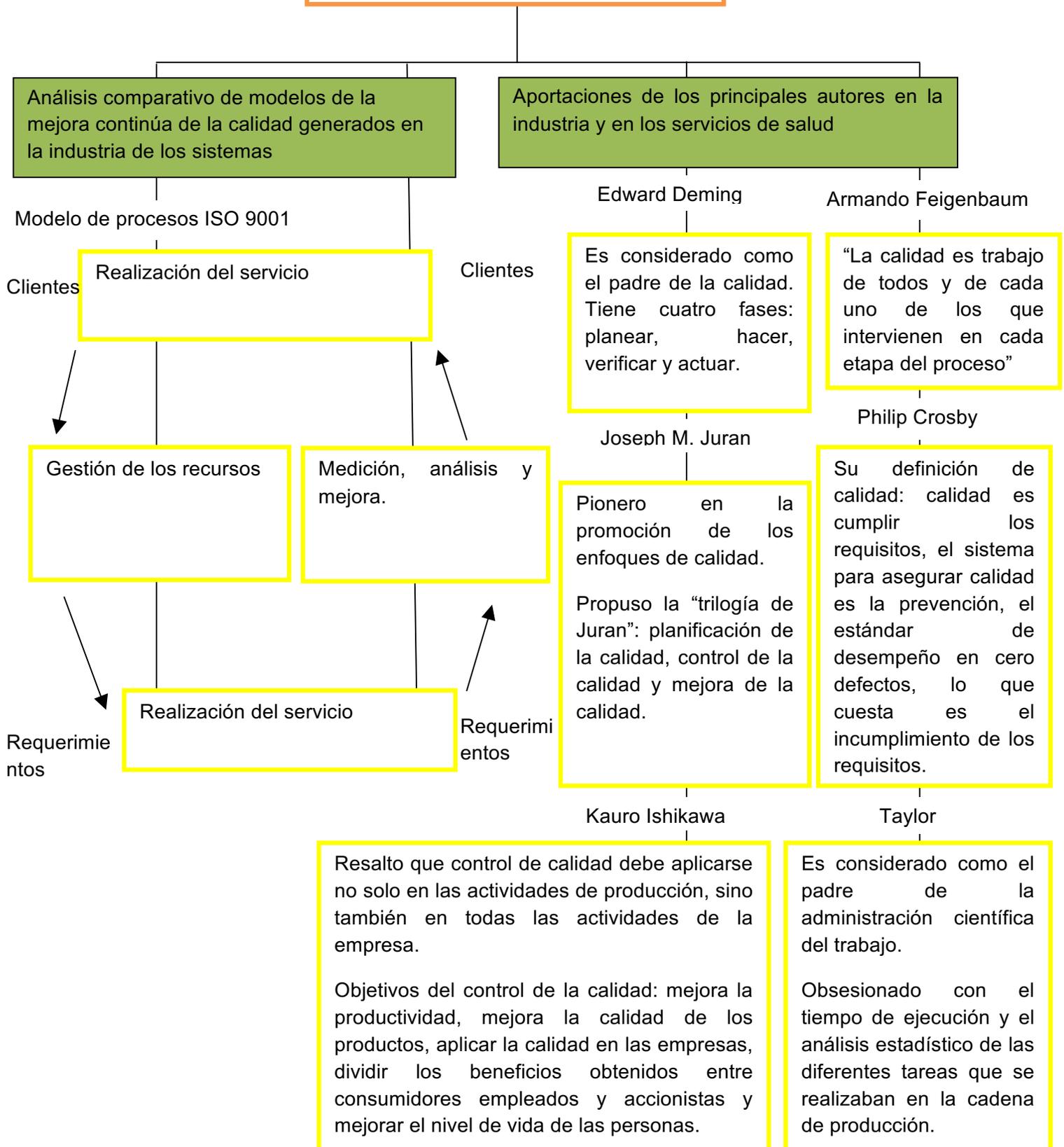
Por otra parte el Monitoreo y Evaluación de la calidad son:

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

El desempeño y la eficacia del

Sistema de calidad se alcanza conforme la organización proporciona, de forma consistente, productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente.

Calidad en los servicios de salud del siglo XX al siglo XXI



Calidad en los servicios de salud del siglo XX al siglo XXI

Benchmarking y reingeniería de procesos.

Benchmarking es el

Proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria.

También se conoce como

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.

Definición según 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.

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

Métodos comunes de control de calidad

Inspección
Inspección de procesos
Análisis de inspección

Control estadístico de calidad

Muestreo y análisis de aceptación
Gráficos de control
Medidas correctivas

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

En salud

Los métodos forman parte de la atención basada en el valor, un modelo cuyos valores dependen de la eficacia, no de los materiales utilizados.

El ciclo PCDA

Es una de las herramientas diseñadas para mejorar los procesos que se utiliza con un plan de acción para resolver problemas o realizar mejoras modestas en las organizaciones mediante la mejora de indicadores anteriores.

Herramientas básicas de control de calidad

Lluvia de ideas 5 WHYS
Lista de checklist
Diagrama de Pareto o gráfico
Estratificación
Diagrama de Ishikawa
5W3H, Gráficos de dispersión, diagrama de control, historia grama.

Conclusión

La calidad de servicios en las instituciones hospitalarias, en muchos de los hospitales es muy diferente tanto como en los tratos de los personales así como los abastecimiento de medicamentos que puede tener un hospital esto con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los servicios que debe de ofrecen una institución hospitalaria sea pública o privada que sea de calidad para que el paciente este conforme que será atendido de manera correcta.

Es muy importante la calidad de los servicios en la salud ya que se pretende lograr atender las necesidades del paciente así como mejorar su calidad de vida y evitar a que los pacientes se enfermen o que se mueran.

Ofrecer un buen servicio a un paciente cuando se encuentra enfermo es uno de los más importantes casos ya que uno como personal que trabaje en el área de la salud pueda aplicar sus conocimientos como un profesional y salvaguardar la salud de su paciente.

Hablar de calidad abarca de todo uno de ellos aplica como los médicos atiende a los pacientes, es decir, cuando un medico atiende a un paciente este debe de ofrecer un trato bueno y atender al enfermo con paciencia encontrando así la solución de sus necesidades.

Como pudimos ver en el documento diferentes autores tiene definiciones diferentes acerca de lo que se trata la calidad en sus distintas maneras de entender y aplicar.

Según M. juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Consiste en no tener deficiencias. La calidad es "la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

Bibliografía

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

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

-<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 calidad 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-lacalidadysuscontribuciones/>

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

<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/>