

Nombre de la alumna:

Virileyma Juárez González

Nombre del profesor:

Nelva Gálvez García

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual

Materia:

Calidad en Sistemas de Salud

4to. Cuatrimestre Grupo "A"

Conceptos

calidad

se

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

y

Está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa, en diversos factores como la cultura, producto, servicio y las necesidades.

el

Autor M. Juran (1993) define la calidad como el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes.

y

Los elementos comunes referidos a la calidad son:

- ❖ Necesidades.
- ❖ Expectativas.
- ❖ Mercado.
- ❖ Cliente.
- ❖ Satisfacción.

Garantía de la calidad en salud

se

Refiere a una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

y

Algunos autores mencionan los elementos para garantizar la calidad.

- ❖ Donabedian: son dos elementos centrales para garantizar la calidad: monitoria y un adecuado sistema de salud.
- ❖ Ruelas & Reyes: son cinco los elementos fundamentales que permiten garantizarla: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional.

y

Algunos elementos importantes para la garantía de salud son:

- ❖ Se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve.
- ❖ Utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios.
- ❖ Alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora continua de la calidad.

Monitoreo y evaluación de la calidad

se

Introduce en la cláusula 9 como "Evaluación del Desempeño", un nuevo requisito para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC.

para

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad, según la cláusula 9.1 de ISO 9001, implica determinar métodos de monitoreo, análisis y evaluación.

para

Obtener información válida sobre el desempeño del sistema y la satisfacción del cliente.

Análisis de modelos de la calidad en los sistemas de salud

Se divide en

Modelo de administración de la secretaria de salud

es

Una secretaría de estado que se encarga de la salud del pueblo, así como de su educación, cuidado a través de campañas de vacunación y a través de diversos programas de salud.

y

Se encarga de controlar un total de 15 Centros nacionales, 8 hospitales generales y regionales, 12 Institutos nacionales. Y controla los registros de las unidades médicas, personal médico, personas afiliadas a sus distintos programas, alimentos y bebidas de consumo.

y

Fue desarrollado para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad. El cual se distinguen 4 grupos de actores que son:

- ❖ Los administrativos.
- ❖ Los prestadores de servicio.
- ❖ Los grupos de interés que forman parte del contexto.
- ❖ El usuario que es el centro del modelo, el que recibe y evalúa la gestión de calidad de la SSA.

Modelo de calidad total del Hospital Central Militar

su

Visión es ser un hospital de especialidad seguro y competitivo e innovador en el área médica.

Por

Sus valores de:

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

y

Se destacan por su liderazgo efectivo, por la disciplina, la capacidad de trabajo y los equipos de alto desempeño.

Modelo de calidad de la subdirección de servicios de salud de PEMEX

se

Centra en medir el nivel de calidad, competitividad y sustentabilidad de cada unidad médica, a través de impulsores de valor.

que

Pretende que la competitividad sea el impulsor general.

Aportaciones de los principales autores

Se compone por

Edward Deming

es

Considerado como el padre de la calidad.

y

Define a la calidad como: 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.

y

Tiene cuatro fases que son:

- ❖ Planear.
- ❖ Hacer.
- ❖ Verificar.
- ❖ Actuar.

Joseph M. Juran

es

Uno de los pioneros en la promoción de los enfoques de calidad.

y

Distingue dos tipos de calidad que son:

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.

Kaouru Ishikawa

el

Menciona 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.

y

Tiene los siguientes objetivos que son:

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

Su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de "control total de calidad".

y

Define a la calidad como: "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".

el

Define a la calidad como:

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.

Benchmarking y reingeniería de procesos

es

Una herramienta clave para la reingeniería en la identificación de las prácticas utilizadas por organizaciones que permite acelerar el proceso de reingeniería mediante la formulación de objetivos.

Definición de benchmarking

es

Un proceso continuo sistemático y estructurado de medir y comparar nuestra manera de actuar con las prácticas de las mejores empresas.

y

La medición constituye la esencia del benchmarking, para reingenier los procesos de forma que se logre la consecución de los objetivos, los cuales deben ser reactualizados inmediatamente cada vez que se concluya un ciclo de benchmarking.

Metodología del benchmarking

Se compone por

Generar el ambiente necesario

el

Primer paso lo debe realizar la dirección de la organización, la cual debe ser lo suficientemente para considerar que existen prácticas de mejoras.

Determinación de objetivos estratégicos

se

Debe determinar qué es lo que se necesita para lograr los resultados dentro de su mercado, en términos de rentabilidad económica de la actividad empresarial y satisfacción de clientes.

Determinación del elemento objeto

se

Aplican varios elementos como:

- ❖ Productos.
- ❖ Servicios.
- ❖ Proceso de trabajo.
- ❖ Funciones de apoyo.
- ❖ Estrategias.

Determinación del equipo

es

Una actividad de equipo en la que pueden intervenir especialistas internos, como externos o los propios empleados que participen directamente en los procesos relacionados con el proceso objeto del benchmarking.

Selección de socios

son

Aquellas personas u organizaciones que le proporcionen a la empresa cliente, información relacionada con la investigación del BM.

Metodología del Benchmarking

se compone por

Recopilación de la información

se

Lleva a cabo una recopilación más específica en la cual se profundiza el estudio de los procesos que desarrollan aquellos socios de BM.

y

Los principios del código de conducta europeo para benchmarking son los siguientes:

- ❖ Demuestra un compromiso claro con la eficiencia y la eficacia.
- ❖ Principios de preparación.
- ❖ Conducta.
- ❖ Cambio.
- ❖ Confidencialidad.
- ❖ Legalidad.
- ❖ Consecución.
- ❖ Comprensión y acuerdo.

Análisis de la información

en

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.

Implantación de las mejoras

en

Esta etapa consistirá en la adaptación a la empresa cliente del BM de prácticas que han obtenido resultados contrastados en otras organizaciones.

Recalibración de objetivos

es

Un proceso continuo, no tiene principio y un final establecido, sino que consiste en un ciclo que nunca termina, ya que, una vez obtenidos los objetivos marcados inicialmente, la empresa debe recalibrar los "benchmarks".

Métodos gestados en la industria y en los servicios de salud

se compone por

Métodos de control

son

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

que

Incluyen la capacitación de empleados, la creación de estándares medibles para la calidad de los resultados y la comprobación periódica de elementos para detectar cualquier inconsistencia.

Método 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.

y

Cuenta con tres aspectos importantes que son:

- ❖ Deben evaluar la calidad de un artículo y aislar los productos defectuosos para evitar que se vendan.
- ❖ Inspección de procesos.
- ❖ Análisis de inspección.

Control estadístico de calidad

es

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

y

Este método se divide en 3 partes que son:

- ✓ Muestreo y análisis de aceptación.
- ✓ Gráficos de control.
- ✓ Medidas correctivas.

Beneficios para el cliente

se

Considera la calidad como el factor más importante a la hora de comprar productos.

para

- ❖ Garantizar la seguridad del producto.
- ❖ Aumento de la lealtad de los clientes.
- ❖ Marca positiva.

Estrategias industriales en los servicios de salud

se compone por

Metodologías de guía

Herramientas básicas de control

son

Se compone por

Son métodos que preparan el uso de herramientas de calidad en las diferentes fases de análisis y soluciones problemáticas que indican acciones de mejora más efectivas.

Lluvia de ideas
5 WHYS

Lista de checklist

Diagrama de
Pareto o gráfico

Diagrama de
ISHIKAWA

5W3H

y

es

es

se

su

es

Estas metodologías son:

- ❖ PDCA: es para mejorar los procesos, se utiliza con un plan de acción para resolver problemas.
- ❖ PDSA: es una hoja de ruta que ayuda a aplicar un nuevo conocimiento sobre un determinado aspecto del proceso.
- ❖ Six Sigma: es una metodología que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente.

Son técnicas para definir claramente qué problema se alcanzará, a través de la estimulación de ideas en el equipo su objetivo la lluvia de ideas y los 5 porqués.

Un formulario para tabular y supervisar datos de un conjunto de tareas necesarias agrupadas por categorías.

Identifican cuáles de los elementos analizados tienen mayor importancia basada en la regla 80/20 que determina que el 80% de los defectos se concentran en el 20% de los procesos.

Función de identificar y clasificar en categorías útiles posibles causas de problemas o aspectos relacionados con la calidad.

Una herramienta que ayuda a estructurar el plan de acción, para llevar a cabo la planificación e implementación de la solución de forma organizada, identificando acciones, métodos, responsables, plazos y recursos asociados sin dejar ninguna duda por parte de los gerentes.

Estrategias de Marketing para servicios de salud

Crea un ambiente agradable y cordial

es

Conocer a la gente con la que trabajas, conocer los intereses y formación del equipo de trabajo, aprender a convivir con todo el equipo de trabajo.

para

Lograr metas como:
✓ Personales.
✓ Empresariales.

Lleva un control de egresos e ingresos

se

Recomiendan las bases de datos para llevar un control estricto de ingresos y egresos financieros que indique los gastos diarios.

que

Permitirá tener en claro el presupuesto que se puede asignar para las acciones de marketing y de la publicidad y saber cuánto invertir.

Conoce a tu competencia

es

Importante que conozcas a tu competencia, ¿quién es el líder de tu categoría?, ¿cuáles son los precios de tu competencia, que servicios ofrece?, sobre todo que atención proporciona.

y

Recopilar la mayor información posible para generar estrategias integrales que permiten una propuesta única de valor.

Conoce a tus pacientes

es

El paciente la clave para que se sienta en plena confianza.

para

Que un paciente hable bien del personal.

Trabajo en equipo

es

Incluir a todo el personal como:

- ❖ Enfermera.
- ❖ La persona de admisión.
- ❖ Hasta la persona de limpieza.

Conclusión

En conclusión, en la actualidad las empresas tienen que competir no sólo con empresas de la misma región, sino que se presenta una competencia cada vez mayor con otras empresas de otros lugares y países, debido a la globalización que se ha estado presentando, es por eso que las empresas deben buscar formas o fórmulas que las dirijan hacia una productividad y una mejor calidad para poder ser competitivos, una de estas herramientas o fórmulas es el Benchmarking. Para eso la calidad debe ser el motor de la organización para alcanzar el éxito, el cual deben estar involucrados los trabajadores, los proveedores y los clientes, para poder perseguir la competitividad, el trabajo bien hecho, la mejora continua, el trabajo en equipo, la comunicación, información, participación y reconocimiento, prevención de errores, seguir resultados y lo más importante satisfacer al cliente. Donde se toma en cuenta el benchmarking como una técnica o herramienta de gestión que consiste en tomar como referencia los mejores aspectos o prácticas de otras empresas, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos u otros aspectos, para identificar lo mejor y adaptarlo a la propia empresa para tener mejores resultados. El benchmarking constituye una de estas herramientas, que mantiene a la organización en un proceso de continua investigación y medición de procesos, tanto internos como de otras instituciones, con el fin de buscar los más altos estándares para comparar la gestión del propio grupo de trabajo, debe ser parte integral del proceso de planeación, fijación de metas y una buena administración dentro de la organización.

Bibliografía

- ❖ Munch Galindo, Lourdes, Mas allá de la excelencia y la calidad, 3ª ed., México 2012. Ed. Trillas.
- ❖ "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 calidad en instituciones públicas de salud en México](https://www.researchgate.net/publication/315758344Modelos_de_gestion_de_la_calidad_en_instituciones_publicas_de_salud_en_Mexico)
- ❖ <https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>
- ❖ <https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidad-ysuscontribuciones/>
- ❖ <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-marketingparaservicios-de-salud/>